



Rapport annuel 2013



ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

Table des matières

| | |
|-------|---|
| PG 1 | Message du président |
| PG 2 | Un entretien avec le président-directeur général |
| PG 4 | Qui nous sommes et ce que nous faisons |
| PG 7 | Vision, mission et valeurs de l'AOE |
| PG 8 | Faire preuve de responsabilité à l'égard des parties prenantes |
| PG 10 | Devenir une AOE intelligente |
| PG 11 | Élargir notre gamme de services |
| PG 12 | Nouer des partenariats stratégiques pour répondre aux besoins des clients |
| PG 14 | Établir une stratégie de marque, de commercialisation et de communication pour l'ensemble de l'entreprise |
| PG 15 | Veiller sur la santé et la sécurité des employés |
| PG 16 | Veiller sur la conformité des activités |
| PG 17 | Attirer et former les futurs dirigeants du secteur de l'eau |
| PG 18 | Investir dans les collectivités que nous servons |
| PG 19 | Déployer nos initiatives de responsabilité sociale |
| PG 20 | Aperçu des résultats de 2013 |
| PG 22 | Orientation future - priorités pour 2014 |
| PG 23 | Conseil d'administration |
| PG 25 | Équipe de direction |
| PG 28 | Analyse par la direction des résultats financiers |
| PG 30 | Responsabilité de la direction quant à l'information financière |
| PG 31 | Rapport de l'auditeur |
| PG 32 | Bilan |
| PG 33 | Passifs et actif net |
| PG 34 | État des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net |
| PG 35 | État des flux de trésorerie |
| PG 36 | Notes afférentes aux états financiers |



Message de Michael Garrett, président du conseil de l'AOE



L'année 2013 a été très importante pour l'Agence ontarienne des eaux (AOE), puisque nous avons célébré le 20^e anniversaire de

notre établissement à titre d'organisme de la province de l'Ontario.

Les anniversaires sont souvent l'occasion de réfléchir à ce que nous avons fait et à ce que nous allons faire et celui-ci n'a pas dérogé à la règle à mon avis.

J'ai eu le privilège de servir à titre de président du conseil d'administration de l'AOE depuis 2008 et, au fil des ans, j'ai assisté à d'importants changements dans nos façons de procéder. Nous poursuivons de nouvelles occasions d'affaires à saisir. Nous nous appliquons à améliorer constamment notre efficacité opérationnelle et notre fiabilité en instaurant des solutions et des processus innovants. Nous aidons les sociétés du secteur de la technologie de l'Ontario à tester et à commercialiser de nouvelles technologies en matière de traitement de l'eau et des eaux usées. Toutes ces initiatives ont contribué à faire de l'AOE un chef de file du secteur des eaux canadien et nous ont aidés à réaliser notre vision d'être un « chef de file mondial du secteur de l'eau ».

Ce qui n'a pas changé c'est notre engagement à fournir des services hors pair à nos clients et à protéger la santé publique et l'environnement. Nous sommes très fiers de notre réputation à titre de fournisseur d'eau potable salubre aux collectivités que nous servons et nous efforçons de tenir compte des répercussions de nos activités sur l'environnement naturel lors de l'établissement de nos stratégies et plans d'activité.

Nous nous appliquons aussi à prôner une culture de sécurité avant tout auprès de notre personnel et de tous ceux avec qui nous travaillons. Veiller sur la santé et la sécurité de nos gens fait partie de nos valeurs fondamentales et sous-tend tout ce que nous faisons.

Lorsqu'on me demande ce qui distingue l'AOE de ses concurrents, je réponds que ce sont les gens qui y travaillent. Le personnel de l'AOE est passionné par notre mission et considère ce qu'il fait comme beaucoup plus qu'un simple travail. Je suis fier de tout ce que l'AOE a réalisé au cours des deux dernières décennies et suis heureux d'appartenir à une organisation qui fait des contributions aussi positives à la province de l'Ontario et à sa population.

Quoique très fier de l'histoire de l'AOE, je me passionne tout autant pour son avenir. Nous avons récemment accueilli Rob Andrews, notre nouveau président-directeur général, qui apporte à l'AOE une expérience considérable acquise dans le secteur privé, notamment comme chef de la direction d'AECOM Water, la plus grande société d'ingénierie en eau au monde. Je suis persuadé que M. Andrews utilisera l'expérience qu'il a acquise en supervisant de grands programmes d'eau autour du monde pour consolider les solides assises mises en place par celle qui l'a précédé, Jane Pagel, et qu'il aidera l'Agence à réaliser ses objectifs.

Au nom de tous les membres du conseil, j'aimerais remercier l'équipe de la haute direction d'AOE pour son leadership et son engagement exemplaires envers l'Agence au cours de l'année écoulée et je remercie tous les employés d'AOE qui travaillent très fort chaque jour partout dans la province pour fournir une eau potable et salubre à nos clients et collectivités.

Entretien avec Rob Andrews, président-directeur général de l'AOE



Rob Andrews est entré au service de l'AOE à titre de nouveau président-directeur général de l'Agence en janvier 2014. Il nous

dit ici ce qu'il pense de l'Agence et nous parle de ses réalisations et de la voie dans laquelle elle se dirige.

Q Avant de vous joindre à l'AOE, vous avez travaillé pendant de nombreuses années dans le secteur privé. Qu'est-ce qui vous a poussé à travailler pour l'AOE?

R Je suis impressionné par l'excellente réputation de l'AOE à titre de chef de file du secteur de l'eau. Ma prédécesseure, Jane Pagel, a beaucoup fait pour promouvoir la marque AOE en Ontario, dans les autres provinces et partout dans le monde en plus de réorganiser l'organisation. Ce que les gens du secteur me disaient au sujet de l'AOE est que cette dernière est un organisme qui se fait un point d'honneur de nouer des relations avec les clients et d'entretenir ces relations en fournissant des services d'exploitation et d'entretien exceptionnels et des services à valeur ajoutée. Mon approche a toujours été axée sur la clientèle, par conséquent, l'AOE me convenait tout naturellement. J'ai aussi vu une occasion d'appliquer l'expérience que j'ai acquise dans le secteur mondial de l'eau au fil des ans pour renforcer l'excellent travail réalisé par M^{me} Pagel pour faire de l'AOE un organisme de classe mondiale.

Q Maintenant que vous êtes installé dans vos nouvelles fonctions de PDG, quelles sont vos premières impressions de l'Agence?

R Je suis très heureux de dire que mes attentes initiales à propos de l'AOE se sont avérées exactes. L'Agence travaille très fort pour observer les règlements et promouvoir la santé et la sécurité, et s'est distinguée de façon exceptionnelle dans les deux domaines. Les employés de l'AOE placent les activités de traitement de l'eau et des eaux usées au sommet de leurs priorités. Nous avons un grand nombre de personnes très talentueuses qui connaissent parfaitement les activités d'exploitation et d'entretien. Je me réjouis de diriger l'équipe afin de faire profiter aux clients actuels et futurs de l'expertise de l'AOE.

Q À titre d'entreprise opérationnelle, l'AOE est une société appartenant à la province de l'Ontario. Dans quelle mesure l'AOE apporte-t-elle de la valeur à son propriétaire, la province?

R Je pense que l'AOE apporte actuellement de la valeur à la province de nombreuses manières et que nous avons la capacité d'accroître cette valeur au fil du temps. Le nombre et la variété des installations que nous administrons, des petites installations de traitement dans le Nord à certaines des installations d'eau et d'eaux usées les plus grandes du pays situées dans la région de Peel, nous donne une occasion unique de travailler avec nos clients et les sociétés du secteur de la technologie de l'Ontario pour tester de nouveaux processus et solutions innovateurs. Cela se traduit par des bénéfices non seulement pour l'industrie, mais aussi pour l'économie provinciale en contribuant à créer des emplois spécialisés bien payés. Notre rôle en tant que fournisseur d'intervention d'urgence pour la province dans le domaine des eaux, des eaux usées et des crues contribue à veiller sur la santé publique et l'environnement.

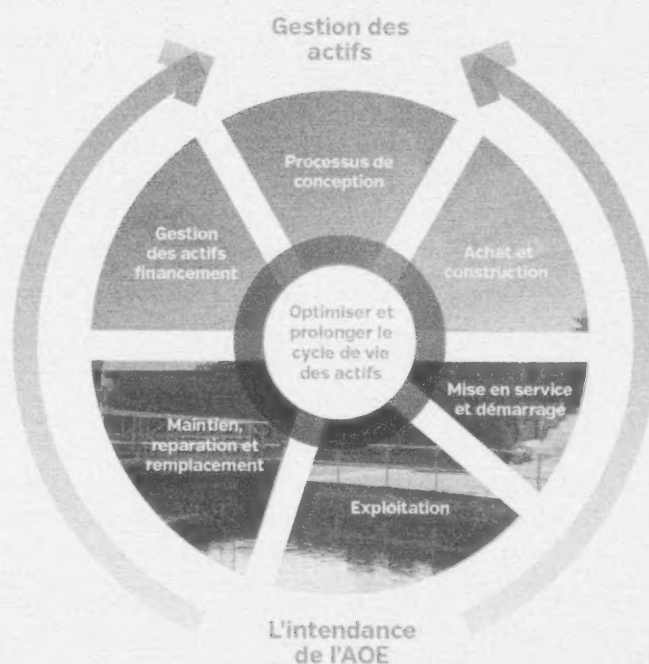
Nous pouvons aussi jouer un rôle en aidant à maximiser le cycle de vie de l'infrastructure et à élaborer des solutions durables pour les municipalités dans le domaine de l'eau et des eaux usées, de ressources inestimables à une époque où la province et les municipalités doivent tirer le plus grand parti de leurs ressources financières.

Q L'AOE a célébré récemment son 20^e anniversaire. Qu'est-ce qui a changé dans le secteur de l'eau et des eaux usées au cours des deux décennies et, selon vous, que réserve l'avenir pour le secteur?

R Il y a eu un très grand nombre de changements importants pour le secteur au cours des 20 dernières années. Le plus important en Ontario a été les changements réglementaires qui ont été instaurés après la crise de Walkerton en 2001. Les règlements ontariens relatifs à l'eau comptent maintenant parmi les plus stricts au monde, ce qui s'est traduit par de nombreuses avancées dans la façon dont les gestionnaires administrent les installations d'eau. Un autre changement important pour le secteur s'est traduit par les progrès importants réalisés dans le domaine de la technologie au cours des deux dernières décennies. L'utilisation des systèmes automatisés de surveillance et d'acquisition des données pour gérer les réseaux de traitement de l'eau et des eaux usées a réduit la nécessité d'avoir des personnes sur place dans les installations et permis de réaliser des gains d'efficacité plus importants, notamment dans les localités du Nord et isolées. En ce qui concerne l'avenir, je m'attends à un certain nombre de changements dans les exigences réglementaires relatives aux activités de traitement des eaux usées et à des progrès continus dans la technologie de l'eau et des eaux usées. Je m'attends à ce qu'on mette l'accent sur les technologies vertes telles que celles qui sont mises en œuvre par de grands organismes comme Thames Water au Royaume-Uni et PUB, agence nationale des eaux de Singapour.

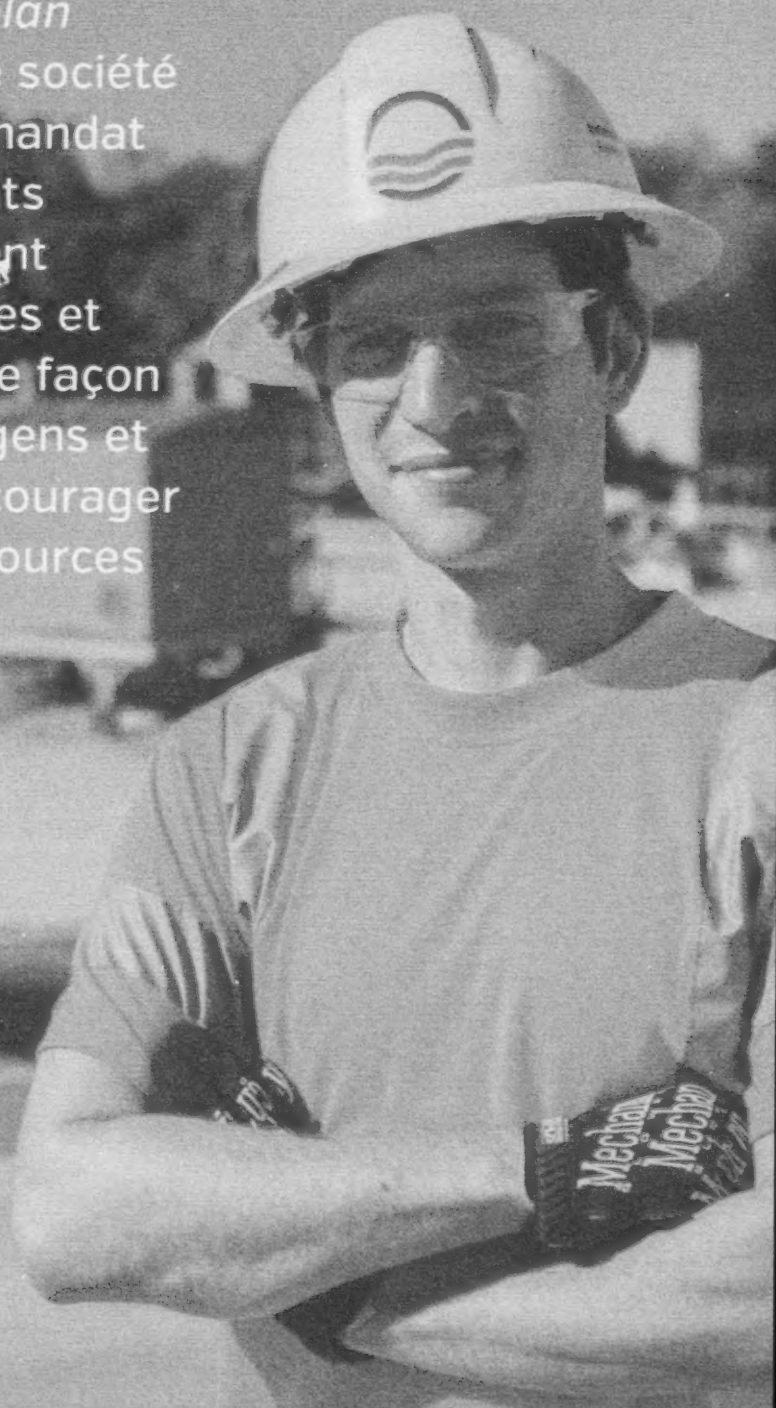
Q Selon vous, quel rôle l'AOE jouera dans le secteur à l'avenir?

R Je pense que l'AOE sera un fournisseur de solutions globales pour toutes les étapes du cycle de vie de l'infrastructure des eaux. En plus, de fournir des services d'exploitation et d'entretien, nous aiderons les clients à toutes les étapes du cycle de vie de l'infrastructure des eaux, qu'il s'agisse de planifier ou de réaliser les immobilisations, de commander et de fournir des services d'entretien des immobilisations et des systèmes tout au long de la vie des actifs. Je pense également que l'AOE deviendra un chef de file dans le domaine de la technologie et de l'optimisation des processus, qu'elle déterminera et adoptera des pratiques exemplaires internationales et élargira le travail qu'elle réalise actuellement dans le cadre de son programme d'évolution des outils. Au-delà de nos objectifs commerciaux, j'envisage que l'AOE jouera un plus grand rôle en appuyant l'élaboration de politiques provinciales relatives aux eaux et en protégeant les ressources en eau de la province en éduquant et sensibilisant le public.



Qui nous sommes et ce que nous faisons

L'AOE a été créée aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* comme société de la Couronne dont le mandat est de fournir à ses clients des services de traitement de l'eau et des eaux usées et des services connexes de façon à protéger la santé des gens et l'environnement et à encourager la conservation des ressources en eau.



Ces services comprennent le financement, la planification, la conception, la construction et l'exploitation des installations d'eau et d'eaux usées et leur distribution et systèmes de collecte. Nous nous efforçons également de respecter les objectifs de la *Loi de 2010 sur le développement des technologies de l'eau* en nous appliquant à promouvoir, concevoir, tester, démontrer et commercialiser les technologies de l'eau propre.

L'AOE fournit des services d'exploitation et d'entretien à plus de 180 clients, y compris des municipalités, des communautés des Premières Nations et des entreprises et institutions du secteur privé. Nous exploitons plus de 800 installations de traitement de l'eau et des eaux usées, plus que n'importe quel autre exploitant au Canada.

L'AOE jouit d'une capacité inégalée de réaliser une excellente performance en matière d'observation et de sécurité dans diverses régions, technologies et des activités de toute taille. Notre personnel traite l'eau et les eaux usées pour des populations pouvant aller jusqu'à 1,3 million d'habitants dans la région de Peel et aussi petites que 2 400 personnes à Moose Factory, où les installations sont exploitées à distance à partir de Kirkland Lake.

Plus de 90 % de nos employés participent directement à la conception, à la vente et à la prestation de solutions pour la clientèle. Nous fournissons nos services dans le cadre d'un pôle/d'une structure satellite qui fait partie de notre approche visant à assurer la rentabilité de nos activités, ce qui facilite le partage efficace des systèmes de gestion, d'administration et d'exploitation pour le bénéfice de nos clients.

Outre les services d'exploitation et d'entretien, qui constituent notre principale activité, nous offrons à nos clients une vaste gamme de fonctions connexes, notamment des services d'ingénierie et de formation et d'autres services techniques et consultatifs. Nous sommes déterminés à instaurer des technologies, solutions et processus innovateurs dans tout ce que nous faisons afin de réaliser des gains d'efficacité et d'améliorer la fiabilité.

Compte tenu de la nature de notre travail et de notre mandat, nous plaçons la protection de la santé et de la sécurité du public au sommet de nos priorités.

Nos équipes d'intervention d'urgence spécialement équipées et formées sont disponibles 24 heures sur 24 afin d'intervenir immédiatement en cas d'urgences dans le domaine de l'eau et des eaux usées partout en Ontario, représentant une ressource essentielle pour la province. L'AOE, qui possède des établissements partout en Ontario, est toujours à proximité, prête à fournir des ressources d'urgence si cela est nécessaire. En outre, nous appuyons la province de l'Ontario dans les efforts qu'elle déploie pour fournir de l'eau potable à la population en assurant la formation des gestionnaires de l'eau au nom du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau.


Partout au Canada et dans le monde, une infrastructure vieillissante et des budgets municipaux restreints obligent les compagnies des eaux à rechercher des moyens de faire plus avec moins. Heureusement, l'Ontario est un chef de file mondial dans le domaine de la technologie de l'eau et l'AOE est bien placée pour équiper ses sites pilotes de technologies prometteuses. Nous gérons actuellement plusieurs projets pilotes pour nos clients ayant pour but de préserver l'énergie, d'améliorer la qualité, d'accroître la capacité et de réduire les charges de fonctionnement.

Nous innovons également dans le domaine de la gestion de l'information. L'AOE a entrepris de créer et de mettre en place des systèmes de technologie de l'information intégrés afin d'automatiser la collecte, l'analyse et la diffusion de l'information sur les installations d'eau et d'eaux usées à partir de sites connectés à Internet. Le but est de nous assurer que l'ensemble du personnel opérationnel et nos clients ont accès à des renseignements actualisés sur toutes les installations que nous exploitons.

Nous sommes persuadés que la réussite de ces initiatives menées par l'AOE aidera la province à préserver et à conserver ses ressources en eau pour les générations actuelles et futures, à protéger la santé de la population et à renforcer sa position à titre d'exportateur mondial de produits et de services associés à la technologie de l'eau.



L'AOE traite une quantité suffisante d'eau **toutes les deux heures** pour remplir assez de bouteilles d'eau de 500 ml pour encercler la Terre.



L'AOE intervient après les inondations à Minden Hills


Le 20 avril 2013, le Canton de Minden Hills a déclaré l'état d'urgence lorsque de grosses averses et la fonte des neiges dans la Trent-Severn ont provoqué la « crue du siècle » de la rivière Gull. Les inondations ont causé des dommages considérables aux résidences et aux commerces de cette localité de 5 000 personnes, donnant lieu à des fermetures de routes et de ponts dans toute la région.

Lorsque le niveau de l'eau est parvenu à son point le plus haut le 23 avril, une équipe d'intervention d'urgence de l'AOE a été chargée d'assurer les secours dans la localité. L'équipe a apporté du matériel de pompage supplémentaire afin de prévenir des refoulements d'égouts et d'empêcher que le système électrique des installations d'eau et d'eaux usées ne soit endommagé.

La crue a duré 26 jours et l'AOE a pu maintenir les systèmes d'eau et d'eaux usées en service dans des circonstances extrêmement difficiles. La zone de la ville non inondée n'a pas signalé de refoulement d'égouts ou une interruption du service de traitement de l'eau. Mais surtout, le Town of Minden Hospital a pu rester ouvert parce que les services de traitement de l'eau et des eaux usées n'ont pas été interrompus. L'AOE a permis à la municipalité d'économiser un total d'environ 2,67 millions de dollars en coûts et pertes.

« J'ai été très impressionné par l'équipe locale et l'équipe d'intervention d'urgence de l'AOE qui sont intervenues pendant les inondations. Tous les résidents de Minden Hills vous remercient. »

Ivan Ingram, directeur des activités relatives à l'environnement et aux biens, Canton de Minden Hills



L'AOE protège tous les Ontariens

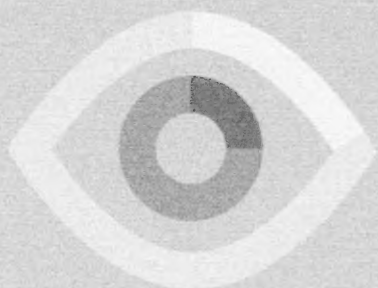
L'AOE protège tous les Ontariens jour après jour. En notre qualité d'intervenant désigné en cas d'urgence associée à l'eau potable, nous venons au secours des collectivités quand elles ont besoin de nous et fournissons des services d'urgence aux communautés des Premières Nations de la province en cas de besoin. Lorsque des incendies, des pannes d'électricité ou des conditions climatiques extrêmes sévissent, nous collaborons avec les intervenants locaux pour restaurer et protéger les services de traitement de l'eau et des eaux usées. Nous utilisons nos installations de traitement portables pour continuer à traiter les eaux usées pendant que nous réparons et entretenons les installations de petite taille.



Le saviez-vous?

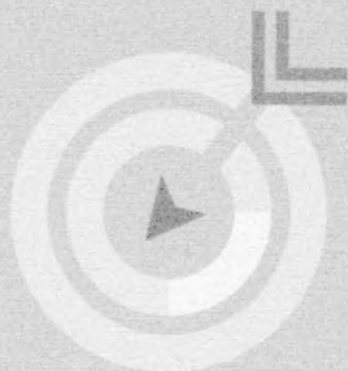
4,5 millions de personnes consomment chaque jour de l'eau traitée par l'AOE.

Vision, mission et valeurs de l'AOE



Vision

Être le fournisseur de services d'eau potable le plus digne de confiance



Mission

Démontrer notre engagement à l'égard de l'excellence en fournissant des services de distribution et de traitement de l'eau sûrs, fiables et efficaces.



Valeurs

Les valeurs de l'AOE reposent sur l'établissement de relations de **CONFIANCE** avec les clients et les autres parties prenantes. Nous nous efforçons de gagner leur confiance en nous conformant aux valeurs suivantes :

- **Transparence** – Communiquer nos activités de façon ouverte et honnête.
- **Respect** – Établir des liens solides avec nos employés, nos clients et les autres parties prenantes en privilégiant la diversité, en agissant de façon responsable et appropriée.
- **Compréhension** – Avoir confiance dans les connaissances de nos employés et leur capacité de relever les défis auxquels fait face l'industrie du traitement de l'eau et des eaux usées. Se tenir au courant des tendances actuelles et des technologies et processus novateurs de l'industrie.
- **Sécurité** – Fournir des services de traitement de l'eau de façon sécuritaire pour nos employés, les collectivités que nous servons et l'environnement.
- **Travail d'équipe** – Travailler en équipe, partager notre savoir-faire collectif et faire preuve d'innovation afin d'obtenir des résultats hors pair et de réaliser notre mission.



Faire preuve de responsabilité à l'égard des parties prenantes

La structure de gouvernance, les pouvoirs et les responsabilités de l'AOE sont énoncés dans la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*. Nous rendons des comptes à l'Assemblée législative par l'entremise du ministre de l'Environnement. Un protocole d'entente conclu avec le ministère de l'Environnement énonce les responsabilités et les fonctions de l'Agence.



L'AOE est dirigée par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, sur la recommandation du ministre.

Le conseil d'administration, qui rend des comptes à l'Assemblée législative de la province par l'entremise du ministre de l'Environnement, adhère à des pratiques de gouvernance et à un code de conduite exemplaires. Le conseil d'administration a la charge d'établir l'orientation stratégique de l'Agence, de surveiller sa performance globale et de s'assurer que les systèmes et les contrôles nécessaires sont en place conformément aux documents qui la régissent.

Pour mieux s'acquitter de son mandat de gouvernance et de ses responsabilités de surveillance, le conseil d'administration a établi trois comités de direction, le Comité de la vérification et des finances (CVF), le Comité de la conformité et de la gestion des risques opérationnels (CCGRO) et le Comité de la gouvernance et des nominations (CGN). Aux réunions trimestrielles du conseil d'administration et des comités s'ajoute au moins une séance annuelle de planification stratégique.

La gestion efficace des risques faisant partie intégrante de nos activités, nous avons établi une politique détaillée et un cadre complet de gestion des risques, conformément aux exigences énoncées dans la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes de la fonction publique de l'Ontario. Le programme de gestion des risques joue un rôle essentiel en aidant les divers secteurs d'activité de l'Agence à détecter, évaluer, gérer et surveiller les principaux risques et à les signaler. Ces risques sont ensuite examinés régulièrement par la haute direction, qui en rend compte au conseil d'administration. Le conseil et la haute direction évaluent les risques et examinent et approuvent chaque année le programme et la politique de gestion des risques. Des mises à jour des principaux risques de l'AOE et des plans d'action sont aussi fournies au CCGRO tous les trimestres.

Nous nous efforçons de gérer nos activités de manière équitable, éthique et transparente, en procurant la meilleure valeur globale aux différentes parties prenantes. Nous recherchons et appliquons des pratiques de gouvernance exemplaires à tous les échelons de l'Agence conformément à notre mandat, à savoir améliorer en permanence la transparence et notre responsabilité à l'égard des clients, du gouvernement et des citoyens de l'Ontario.

Responsabilisation

L'AOE entend continuer à rendre des comptes à ses clients, la province et la population. À cette fin, notre organisme :

- respecte toutes les exigences réglementaires;
- rend compte de la performance de ses installations à ses employés, clients et parties prenantes;
- produit un rapport annuel consultable par le public qui est approuvé par le ministre de l'Environnement et présenté à l'Assemblée législative;
- établit un plan d'activité triennal soumis chaque année au ministre de l'Environnement aux fins d'approbation;
- fait l'objet d'audits annuels effectués par le Bureau du vérificateur général et une évaluation périodique de l'optimisation des ressources;
- donne accès à ses dossiers lorsqu'on en fait la demande en vertu de la *Loi sur la liberté de l'information et la protection de la vie privée*;
- respecte les politiques et directives de la Fonction publique de l'Ontario, y compris la directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes, la *Loi de 2009 sur l'examen des dépenses publiques*, en vertu de laquelle elle doit afficher ses dépenses sur son site Web, la *Loi de 2010 sur les mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public visant à protéger les services publics*, la Directive applicable aux dépenses du secteur parapublic et la Directive en matière d'approvisionnement dans le secteur parapublic;
- utilise un système de gestion des risques d'entreprise afin de déterminer et d'évaluer les risques commerciaux et opérationnels.

Devenir une AOE intelligente

L'objectif à long terme de l'AOE est de devenir un organisme dirigé par les données et doté de systèmes entièrement intégrés qui permettent au personnel opérationnel et aux clients d'accéder à l'information en temps réel.

Cela nous permettra d'accroître notre capacité de prendre des décisions en temps voulu, de réaliser des gains d'efficacité et d'améliorer notre compétitivité et notre aptitude à saisir immédiatement les occasions qui se présentent. Lors de l'établissement de notre plan stratégique, cet objectif a été intitulé « devenir une AOE intelligente ».

En 2011, nous avons entrepris de revoir notre stratégie TI afin d'étudier la façon dont les outils de TI de l'Agence pourraient le mieux s'aligner sur les tendances du secteur et notre stratégie commerciale globale. C'est à l'issue de cet examen que le programme OTEP a été conçu. Le but était de fournir au personnel opérationnel de meilleures pratiques et solutions technologiques qui nous permettent de fournir des services d'exploitation et d'entretien à nos clients de la manière la plus efficace et la plus efficace qui soit. Cette approche « centrée sur le client » dans la façon dont nous créons et appliquons les technologies nous est essentielle pour aider nos clients à veiller sur la viabilité des collectivités.

Le programme OTEP nous permettra aussi de fournir un programme complet de gestion des actifs qui permet aux gestionnaires de tirer pleinement parti de leurs compétences et d'utiliser l'information critique pour prendre soin des actifs des clients. Les gestionnaires seront en mesure d'adhérer aux exigences en permanence en analysant les tendances et en utilisant des déclencheurs automatisés afin de prévenir les pannes prématurées et les défaillances technologiques. Ils pourront aussi suivre les gains de productivité et gérer les coûts, par exemple, le coût des produits chimiques et de la consommation d'énergie.

Au cours de l'année écoulée, nous avons beaucoup progressé dans la réalisation des objectifs à long terme du programme OTEP. Nous avons mis en place un nouveau système de gestion de données, qui améliorera notre capacité de sauvegarder et d'analyser les données clés sur l'exploitation et la conformité, dans 10 centres de la province et nous sommes en bonne voie d'achever la mise en place du système dans le reste de l'organisme en 2014. Nous avons également modernisé et élargi la fondation de notre infrastructure TI afin de faciliter la reprise des activités en cas de désastre, et avons réussi à remettre le réseau en service à hauteur de 99,9 %.

D'autre part, nous avons entrepris un travail considérable afin d'améliorer les processus et les systèmes de gestion des actifs et de l'entretien. Nous avons instauré une philosophie de gestion des actifs qui comprend des paramètres et des objectifs clés pour le suivi de la progression des objectifs et nous nous appliquons à rationaliser et à normaliser les principaux processus commerciaux. En outre, nous avons lancé la mise en place d'un nouveau système de gestion du travail pour l'Agence avec une phase pilote prévue pour le début de 2014.

Élargir notre gamme de services

- En 2013, l'AOE a accru ses revenus de 6,7 % par rapport à l'exercice précédent, excédant l'objectif de 11,9 millions de dollars établi pour 2013.
- Nous avons collaboré avec nos clients tout au long de l'année afin de renouveler les contrats d'exploitation et d'entretien existants et de transformer les contrats d'un an en contrats pluriannuels. En continuant d'offrir des services hors pair à nos clients, nous avons réussi à retenir tous les contrats d'exploitation et d'entretien, sauf trois, qui devaient être renouvelés en 2013. Nous nous sommes également appliqués à élargir nos services à valeur ajoutée et à négocier des contrats à long terme dans le cadre desquels nous pourrions déterminer les gains d'efficacité qui se traduiraient par des économies pour l'AOE et pour le client tout au long de la durée du contrat.
- Nous avons collaboré avec nos clients afin de déterminer les projets d'entretien visant à accroître la durée de vie et l'efficacité de leurs installations de traitement. En optimisant la performance des installations, nous pouvons réduire les coûts d'énergie, des produits chimiques et d'autres biens de consommation. Nous avons également fourni des conseils en gestion de projets pour superviser la construction pour d'importants travaux d'immobilisation au sein des installations municipales de traitement de l'eau et des eaux usées.
- L'AOE commence à se faire connaître dans le secteur comme un spécialiste de la gestion des installations de traitement de l'eau et des eaux usées. Le groupe des services d'ingénierie de l'AOE a collaboré avec l'Office de l'électricité de l'Ontario à la réalisation de 33 audits des usines de traitement de l'eau et des eaux usées des municipalités clientes de l'Agence. Ces audits ont permis de déterminer qu'il était possible d'apporter des améliorations aux immobilisations et dans d'autres domaines afin de réduire la consommation d'énergie et de faire des économies de coûts.

Nouer des partenariats stratégiques pour répondre aux besoins des clients

Au cours des deux dernières années, l'AOE a noué des partenariats avec des sociétés du secteur de la technologie et d'autres organismes pour tester ou essayer des technologies de traitement de l'eau et des eaux usées, développer ses activités en élargissant ses services et en améliorant sa position sur la scène internationale.

Lorsque nous avons élargi notre programme de partenariats stratégiques en 2013, nous nous sommes appliqués à nouer des partenariats avec des entreprises offrant des technologies et des services qui complètent ou améliorent notre savoir-faire au chapitre de l'exploitation et de l'entretien des usines de traitement de l'eau et des eaux usées.

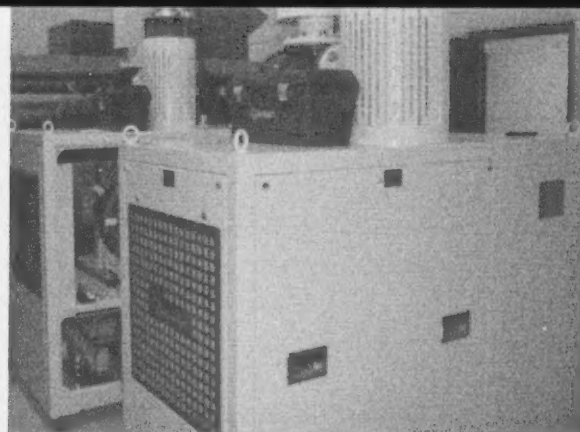
Ces partenariats représentent des sources de revenus potentielles pour l'AOE, génèrent des gains d'efficacité, améliorent l'infrastructure des clients et nous permettent de leur offrir des solutions globales répondant à leurs besoins en matière de traitement de l'eau et des eaux usées.

En 2013, l'AOE a conclu 10 nouveaux contrats commerciaux avec des partenaires externes. Ceux-ci proposent une vaste gamme de produits et de services, notamment des services de gestion des pipelines et de l'énergie, ainsi que des aides à la prise de décision et à la récupération des ressources. Nous avons également mis en place des projets pilotes pour les nouvelles technologies proposées par cinq sociétés ontariennes dans des installations que nous exploitons et avons conclu des contrats de recherche et de collaboration avec des établissements universitaires et des sociétés de services publics afin de partager les pratiques exemplaires et les conclusions des recherches appliquées.

Afin de nous assurer que les partenaires avec lesquels l'AOE s'associera à l'avenir offrent des services répondant aux besoins de ses clients, nous avons chargé un expert international dans le domaine de l'adoption et de l'incubation des technologies de diriger un atelier interdivisions dans le but de prioriser les défis que l'Agence doit relever dans le domaine de la technologie. Au départ, nous avons pensé à une centaine de sujets, mais ce nombre a été ensuite réduit à 14 domaines de besoins technologiques qui nous guideront en 2014 et au cours des années suivantes, lorsque de nouveaux partenariats seront envisagés.



L'AOE traite un volume quotidien moyen de **1 200 822 m³** d'eaux usées.



Réduire la consommation d'énergie grâce à la technologie

Notre entente avec APG Neuros relative à la mise en place d'une technologie de soufflerie plus efficace dans les installations de nos clients compte parmi les partenariats qui ont permis à l'AOE de réaliser le plus d'économies d'énergie. Habituellement, les processus biologiques de traitement des eaux usées utilisent des organismes aérobies pour détruire les déchets. Ces organismes ont besoin d'oxygène qui est fourni à l'usine de traitement au moyen d'une ou plusieurs souffleries. Ces souffleries représentent souvent jusqu'à 60 % du total de la consommation énergétique de l'usine. Des innovations apportées récemment à la conception des souffleries ont permis de réduire considérablement la consommation énergétique. Ces nouvelles souffleries, généralement appelées souffleries « turbo », intègrent la technologie du moteur à réaction pour éliminer les frictions, réduire la maintenance et produire plus d'air avec moins d'électricité.

En 2013, nous avons installé ces souffleries à haute efficacité énergétique dans quatre municipalités de l'Ontario. Ces systèmes, dont l'achat et l'installation ont coûté 1,24 million de dollars, génèrent des économies d'énergie de 30 à 50 % en moyenne comparativement aux unités qu'ils ont remplacées. Si on suppose que chaque municipalité réalise des économies d'énergie de 30 %, cela signifie que les nouvelles souffleries leur permettront globalement de réduire leur consommation énergétique de plus de 3,3 millions de kilowatts-heure par an et de réaliser des économies de 300 000 \$. À ce rythme, les municipalités auront récupéré les coûts d'achat et d'installation en moins de cinq ans et continueront de réaliser des économies d'énergie supplémentaires tout au long de la durée de vie du matériel, qui est généralement de 20 ans. Compte tenu des taux actuels, cela représente un montant supplémentaire de 4,5 millions de dollars. Outre les économies de coûts susmentionnées, l'installation des souffleries a permis d'éliminer plus de deux mille tonnes métriques de CO₂ de l'atmosphère – ce qui équivaut à retirer un nombre estimatif de 489 autos des routes de l'Ontario.

Établir une stratégie de marque, de commercialisation et de communication pour l'ensemble de l'entreprise

Bien communiquer avec nos employés, nos clients et des populations que nous servons est essentiel à notre réussite à long terme.

En 2013, nous avons établi une nouvelle stratégie de marque, de commercialisation et de communication afin de rehausser notre profil dans le secteur et les localités que nous servons.

Afin de mieux comprendre notre clientèle, nous avons mené une enquête minutieuse et interrogé les employés, les membres de la haute direction, les clients et les partenaires. Puis, nous avons évalué nos méthodes de commercialisation en tenant compte des résultats du sondage et des entretiens et créé une nouvelle documentation pour la commercialisation et la communication afin de mieux parler de nous. Cette nouvelle documentation, qui est en grande partie présentée sur notre site Web (www.ocwa.com/fr/home), comprend des messages clés destinés à des groupes spécifiques, un document d'information sur l'AOE, une fiche d'information contenant des renseignements importants, des statistiques et des coordonnées, des études de cas et une nouvelle brochure décrivant la société.

Nous utilisons davantage les médias sociaux comme Facebook, Twitter et LinkedIn pour communiquer « l'histoire de l'AOE » aux professionnels de l'industrie et à nos partenaires et clients. À la fin de l'année, nous avons 125 « j'aime » sur Facebook, plus de 450 personnes qui nous suivent sur Twitter, cinq à dix interactions par semaine, et plus de 1 500 relations sur LinkedIn.



OCWA @OCWAnews • Feb 20

OCWA is excited to be sponsoring the launch of the Ontario Chamber of Commerce's comprehensive report on the Ring of Fire today at the ROM.

• Reply • Retweet • Follow • Like

Les autres initiatives visant à rehausser notre profil dans le secteur de l'eau comprennent 27 ateliers et colloques à l'intention des clients existants et potentiels, la présentation de 21 documents lors de conférences et la publication d'articles dans plusieurs revues spécialisées. Nous avons également transformé notre bulletin trimestriel copie papier en bulletin électronique mensuel qui est diffusé à plus de 2 500 personnes et avons créé une vidéo commémorant notre 20^e anniversaire. Cette vidéo, qui présente des histoires d'employés, des visites d'usines et des témoignages des clients, est diffusée sur notre site Web et sur YouTube.



En moyenne, l'AOE traite chaque jour un volume d'eau qui pourrait remplir le Centre Roger **694 fois**.

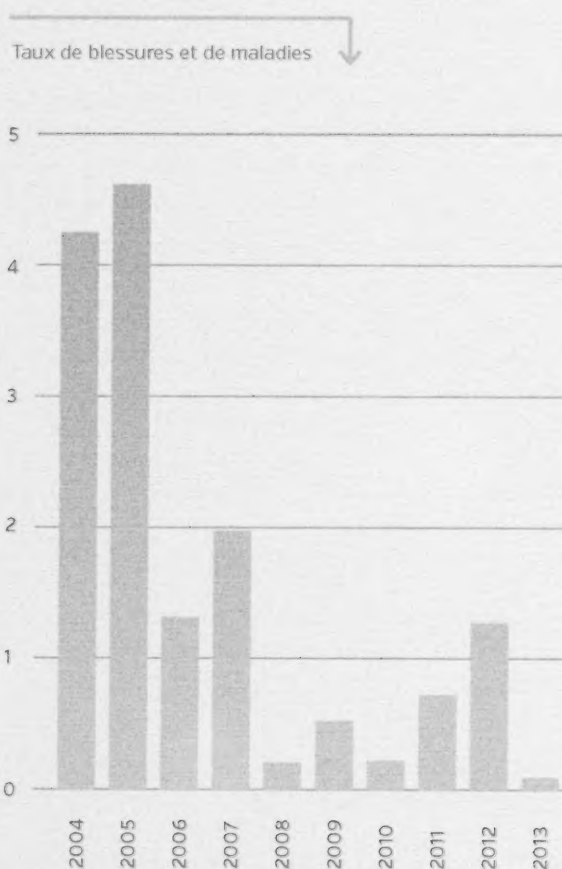
Veiller sur la santé et la sécurité des employés

Veiller sur la santé et la sécurité de nos employés et sous-traitants est au sommet des priorités de l'AOE.

Notre ferme engagement à l'égard de la sécurité de nos employés et des populations que nous servons fait partie de notre culture. Afin de promouvoir et d'appuyer un milieu de travail sécuritaire et sain, nous avons un système bien établi d'hygiène et de sécurité au travail et nous sommes fixé un objectif de zéro incident avec arrêt de travail et l'objectif de réduire le nombre d'événements nécessitant des soins médicaux.

En 2013, l'AOE a enregistré quatre nouveaux incidents ayant entraîné 10,5 journées d'arrêt de travail. Même si nous n'avons pas réussi à atteindre notre objectif de zéro incident avec arrêt de travail, nous avons été en mesure de baisser notre taux de maladies et de lésions (le nombre total d'heures perdues pour cause de lésions et de maladies professionnelles divisé par le nombre total d'heures travaillées par l'ensemble des employés). Ce taux s'est établi à 0,09; il s'agit du taux le plus bas jamais enregistré au cours des dix dernières années et qui se situe bien en deçà de la norme de l'industrie, qui est de 1,15.

Les employés du service de l'exploitation de l'AOE ont reçu en moyenne 24,5 heures de formation en santé et sécurité en 2013 portant sur des sujets allant de la conduite défensive aux questions réglementaires et relatives aux installations. De plus, nous avons organisé une conférence annuelle à l'intention des représentants de la santé et la sécurité et organisé une semaine annuelle de la sécurité afin de sensibiliser les gens à la santé et à la sécurité et d'améliorer continuellement le système de santé et de sécurité au travail de l'AOE.



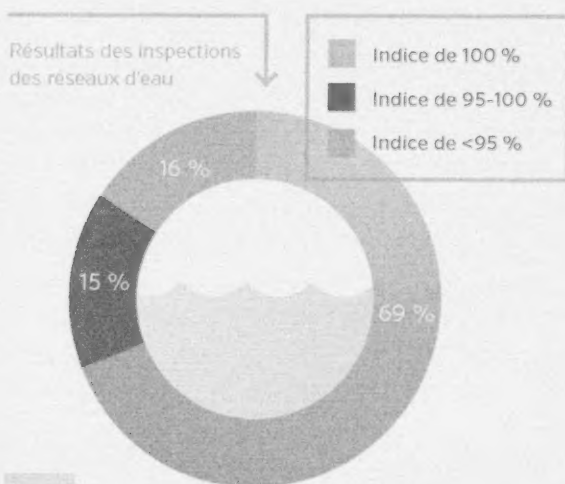
Veiller sur la conformité des activités

L'AOE est déterminée à exploiter et à gérer efficacement les installations d'eau et d'eaux usées dont elle est responsable.

Nous y parvenons en surveillant et en contrôlant les risques opérationnels et en nous efforçant d'améliorer continuellement nos systèmes et processus. Notre système bien établi de gestion de la qualité et de l'environnement comprend des examens réguliers des indicateurs de rendement clés de l'industrie afin d'évaluer la performance et d'identifier des domaines qui peuvent être améliorés. Les résultats des indicateurs de rendement clés sont présentés tous les trimestres aux membres de la haute direction et du conseil d'administration.

Inspections des réseaux d'eau

Les inspections des réseaux d'eau sont effectuées chaque année par la Division de la gestion de la qualité de l'eau potable du ministère de l'Environnement. Les résultats des inspections servent d'indicateurs du rendement opérationnel à l'AOE. En 2013, le ministère de l'Environnement a effectué 178 inspections dans les installations exploitées par l'AOE. Cette dernière a enregistré un taux d'inspection moyen de 98,0 %, et 69,1 % de ces inspections ont atteint un indice de 100 %.



Réseaux de traitement des eaux usées

Inspecter les limites d'effluents énoncées dans les certificats d'approbation est considéré comme l'un des indicateurs de la performance opérationnelle de l'AOE en ce qui concerne les installations des eaux usées. En 2013, l'AOE a réalisé un taux d'efficacité global de 98,6 % pour quatre paramètres clés relatifs aux effluents (demande biochimique en oxygène, *E. coli*, phosphore total et total des solides en suspension). Ce résultat est plus ou moins égal à ceux des années précédentes.



Respecter les exigences d'accréditation

En vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, tous les réseaux résidentiels municipaux en Ontario doivent détenir un permis au titre du programme de délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable. À la fin de 2013, 175 installations de traitement de l'eau exploitées par l'AOE avaient présenté des demandes de permis et environ 98,3 % d'entre elles ont obtenu l'accréditation complète. Nous poursuivons nos efforts pour aider les nouveaux clients de l'AOE à obtenir l'accréditation.

Attirer et former les futurs dirigeants du secteur de l'eau

L'AOE exerce des activités très spécialisées qui nécessitent une main-d'œuvre compétente et certifiée pour réaliser ses objectifs, répondre aux attentes des clients et respecter les obligations réglementaires.

L'un de nos quatre grands objectifs est d'attirer et de retenir des employés qualifiés, motivés et dévoués. Nous voulons être le premier choix pour les personnes qui souhaitent faire carrière dans le secteur de l'eau. Un élément clé de notre stratégie d'attraction et de maintien est le programme de continuité du leadership, qui intègre nos initiatives en matière de perfectionnement du leadership et de gestion de la relève.

D'excellentes compétences en leadership peuvent améliorer la performance organisationnelle, renforcer l'engagement des employés, améliorer la productivité et rehausser notre capacité de réaliser les priorités stratégiques. Notre programme de leadership vise à répondre aux besoins de ceux qui aspirent à devenir chefs de service, des nouveaux chefs de service et des chefs de service existants en établissant des plans de perfectionnement personnalisés qui tiennent compte des besoins d'apprentissage, des objectifs de carrière et des intérêts de chacun. Les chefs de service et les personnes qui aspirent à le devenir bénéficient d'un programme de formation en leadership personnalisé qui améliore leurs chances de réussite professionnelle, les résultats et l'engagement. L'AOE a tout à gagner en favorisant le maintien en place de ses éléments les meilleurs et les plus brillants, car lorsque les employés s'engagent davantage, il se crée une culture qui encourage les gens à donner le meilleur de soi.

Améliorer la composante gestion de la relève de notre programme de continuité du leadership était un objectif prioritaire en 2013. De concert avec nos chefs de service existants, nous avons évalué les niveaux de compétence au sein de leur groupe,

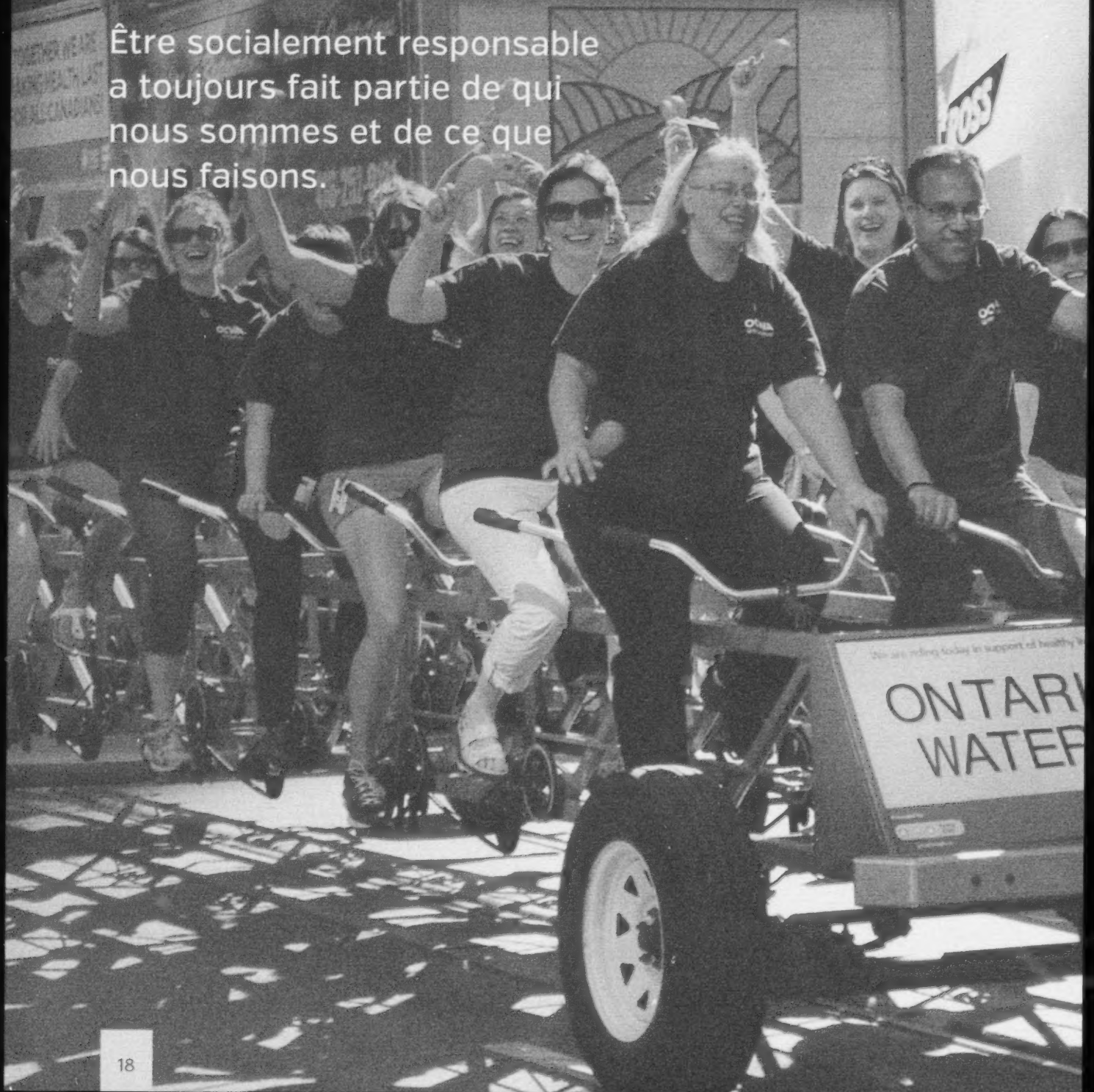
déterminé les lacunes actuelles et prévues au niveau des compétences et établi un plan pour combler ces lacunes, qui identifie les personnes de leur groupe qui possèdent les compétences pour devenir de futurs chefs de service et le souhaitent. En 2014, nous travaillerons avec ces employés pour établir des cheminements de carrière qui leur permettront d'occuper des fonctions de gestion à l'avenir.

Trouver les bonnes personnes capables d'assumer des responsabilités de cadre ne suffit pas. Nous devons fournir à nos nouveaux chefs de service les connaissances et le soutien dont ils ont besoin pour réussir dans leurs nouvelles fonctions, c'est pourquoi nous avons aussi entrepris d'améliorer notre programme d'orientation des cadres. Les nouveaux chefs de service disposent d'un réseau de partenaires clés comprenant un collègue et un supérieur chargés de les aider et de les guider durant les six premiers mois de service au sein de l'AOE. Des réunions sont aussi prévues avec des partenaires clés de l'Agence qui sont chargés de les familiariser avec leurs responsabilités de cadre et de leur fournir un encadrement et un soutien.



Investir dans les collectivités que nous servons

Être socialement responsable a toujours fait partie de qui nous sommes et de ce que nous faisons.



Chaque jour, les employés de l'AOE prodiguent un service essentiel à la population en fournissant une eau potable salubre et fiable et en veillant à ce que l'eau que nous traitons et qui retourne dans les lacs et les rivières de l'Ontario ne nuise pas à l'environnement.

Nous sommes également déterminés à appuyer les collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons en éduquant le public, en participant aux événements communautaires et en faisant don de notre temps à diverses causes et initiatives collectives.

L'année 2013 a été riche en événements pour l'AOE. Nous avons appuyé de nombreuses initiatives communautaires tout au long de l'exercice, investissant près de 100 000 \$ dans des initiatives visant à encourager la littératie au sujet de l'eau, les arts et la culture et l'activité physique. Nous avons élaboré du matériel éducatif pour les élèves des écoles secondaires sur la valeur de l'eau et du cycle de l'eau, parrainé des festivals sur l'eau à l'intention des enfants et appuyé des expositions dans les musées, ainsi que des événements caritatifs locaux.

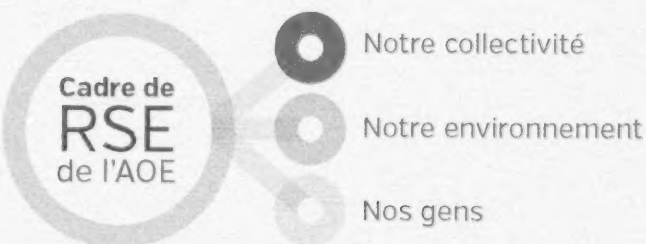
Nous avons recueilli 53 000 \$ pour GlobalMedic, organisme de bienfaisance canadien qui fournit de l'eau potable aux personnes dans le besoin partout dans le monde, ce qui porte le montant recueilli au cours des trois dernières années à plus de 100 000 \$. En outre, nos employés ont recueilli plus de 25 000 \$ au profit d'organismes de santé et caritatifs, dont le Centre de santé Trillium, la Fondation maladies de cœur et de l'AVC et Movember, campagne de promotion pour la santé des hommes.

À titre d'experts du secteur de l'eau, nous organisons beaucoup d'activités de responsabilité sociale dans le but de sensibiliser le public aux questions associées à l'eau. Nous sommes fermement convaincus du bienfait de la littératie sur l'eau et d'aider les futures générations à comprendre la valeur de l'eau. En 2013, nous avons collaboré avec nos gestionnaires et une équipe d'éducateurs pour préparer du matériel didactique approprié au curriculum des élèves de 8^e année. Ces activités seront déployées dans des écoles de la province tout au long de 2014.

Par ailleurs, au cours de l'année écoulée, nous avons lancé notre campagne de sensibilisation du public « Prescription pour de l'eau propre », afin d'encourager

la population à ramener les médicaments non utilisés à la pharmacie pour qu'ils soient éliminés de façon appropriée au lieu de les jeter à la poubelle ou dans les toilettes. Des milliers de cartes promouvant l'initiative ont été distribuées tout au long de l'année lors de salons sur l'écologie et envoyées avec les factures d'eau résidentielles. En 2014, ce programme sera déployé dans plusieurs grandes régions de l'Ontario.

Il ne s'agit là que de quelques-unes des nombreuses activités de responsabilité sociale auxquelles nous avons participé en 2013. Un aperçu plus complet de ce programme et de nos réalisations de 2013 est inclus dans notre rapport intitulé *La durabilité grâce à la responsabilité sociale 2013*, consultable sur notre site Web à www.ocwa.com/fr/home.



Déployer nos initiatives de responsabilité sociale

De concert avec des employés de diverses sections, la direction et les intervenants externes, nous avons organisé plusieurs ateliers de haut niveau afin d'officialiser notre programme de responsabilité sociale et d'établir une vision et une stratégie plus claires. Au cours de ces ateliers, nous nous sommes penchés sur plusieurs questions importantes : Quelles sont nos convictions? Qu'est-ce qui tient le plus à cœur à nos employés, nos clients et les collectivités autour de nous? Quels sont nos objectifs à long terme de gestion de la durabilité? Les discussions que ces questions ont suscitées nous ont éclairés sur notre orientation future et nous ont permis de prioriser nos efforts de responsabilité sociale pour 2014 les années suivantes.

Notre programme de responsabilité sociale est maintenant structuré en trois grands domaines pour nous aider à réaliser nos objectifs principaux et à parler honnêtement de ce qui est important pour nous à titre d'employés de l'AOE : notre collectivité, notre environnement et notre population. Au sein de ces trois domaines, nous continuerons à mettre l'accent sur quelques programmes familiers et entreprendrons de nouvelles initiatives qui, à notre avis, respectent les valeurs fondamentales de l'AOE.

Aperçu des résultats de 2013



Une AOE intelligente

Créer une culture d'utilisation des données pour développer les activités



Créer et fournir le programme OTEP d'évolution des outils pour assurer l'intégration des systèmes et les processus commerciaux



Mise en œuvre des initiatives du programme OTEP :

- Nous avons installé un nouveau système de gestion des processus dans 10 centres
- Nous avons modernisé et élargi la fondation de l'infrastructure TI afin de mieux faciliter les interventions en cas de désastre, ayant réussi à remettre le réseau en service à hauteur de 99,9 %.
- Nous avons instauré une philosophie de gestion des actifs qui comprend des objectifs clés et des paramètres pour suivre la progression de nos objectifs
- Nous avons sélectionné un fournisseur pour le nouveau système de gestion du travail dans le cadre d'un processus d'approvisionnement concurrentiel

Gamme élargie de services

Élargir la gamme des services de l'AOE et créer un programme de partenariats stratégiques

Poursuivre de nouvelles activités d'exploitation et d'entretien, Activités hors du cadre des contrats et de consultation de l'Ontario

Créer des partenariats stratégiques et appuyer les projets de recherche et de développement fondés sur les besoins des clients

Nous avons surpassé les objectifs fixés en 2013 au chapitre des revenus :

- Revenus totaux de 159,4 millions de dollars (7,9 % au-delà de l'objectif)
 - > 117,4 millions de dollars [exploitation et entretien]
 - > 39,0 millions de dollars [hors du cadre des contrats]
 - > 3 millions de dollars (consultation)

Nous avons poursuivi l'élargissement du programme de partenariats stratégiques :

- Dix nouvelles ententes commerciales/de partenariat avec des partenaires externes
- Projets pilotes portant sur les nouvelles technologies proposées par cinq sociétés ontariennes
- Contrats de recherche en collaboration avec des établissements universitaires et des services publics pour partager les pratiques exemplaires et les conclusions des recherches appliquées

Stratégie de marque, de commercialisation et de communication à l'échelle de l'entreprise

Faire connaître à l'AOE et établir une marque unique en son nom

Établir et mettre en œuvre une stratégie de marque, de commercialisation et de communication à l'échelle de l'entreprise

Nous avons établi une stratégie de communications, rehaussé le profil de l'Agence et accru l'utilisation des médias sociaux en tant qu'outil de communications :

- Nouveaux matériels de marketing et communication
- 27 ateliers auxquels ont participé 267 personnes représentant 151 organismes
- 21 exposés présentés à des conférences
- Envoi d'un bulletin électronique mensuel à environ 2 500 personnes
- 7 700 personnes en moyenne consultent le site www.ocwa.com/fr/home chaque mois
- 125 « J'aime » sur Facebook, 450 personnes qui nous suivent sur Twitter et plus de 1 500 personnes membres sur LinkedIn



Stratégie

Santé et sécurité

Réaliser zéro incident avec arrêt de travail



But

Zéro incident avec arrêt de travail



Résultats

Nous avons continué à mettre l'accent sur la santé et la sécurité des employés :

- Quatre nouveaux incidents ayant entraîné un total de 10,5 jours d'arrêt de travail
- Taux de blessures et de maladies de 0,09

Conformité

Aspirer à des activités hors pair, réaliser et vendre de telles activités

Les installations d'eau et d'eaux usées sont conformes à 100 %

Nous avons réalisé nos objectifs en matière de conformité :

- Taux d'inspection du réseau d'eau moyen de 98,0 %
- 69,1 % des réseaux d'eau affichent un taux d'inspection de 100 %
- Taux d'efficacité global de 98,6 % pour les principaux paramètres relatifs aux effluents (demande biochimique en oxygène, *E. coli*, phosphore total et total des solides en suspension)

Continuité de la main-d'œuvre

Assurer la continuité des employés certifiés et chevronnés

Poursuivre le déploiement du plan de gestion de la relève

Nous avons mis en œuvre un programme de gestion de la relève à l'échelle de l'Agence :

- 95 % des postes essentiels et à risque élevé ont identifié des candidats à la relève

Responsabilité sociale de l'entreprise

Avoir une influence positive sur les municipalités où nos employés vivent et travaillent et sur la vie des employés

Mettre en œuvre le plan de responsabilité sociale de l'AOE

Nous avons poursuivi la mise en œuvre du programme de responsabilité sociale de l'AOE :

- Établissement de la stratégie et de la vision du programme
- Hausse importante du nombre d'événements de responsabilité sociale (100 événements en 2013 contre 42 en 2012)

Orientation future

Priorités pour 2014

Stratégie 1 :

Prendre de l'expansion à l'aide des nouvelles filières commerciales et partenariats stratégiques



Initiative stratégique

But

Nouveaux marchés et services proposés

Croissance grâce à l'élargissement de notre gamme de services et à la pénétration de nouveaux marchés

Partenariats stratégiques

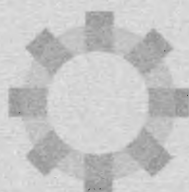
Élargissement de notre programme de partenariats stratégiques et officialisation de notre approche en matière de recherche et d'innovation

Participation à des projets de diversification des modes de financement et d'approvisionnement

Réussite de notre participation en tant que membre d'une équipe soumissionnaire dans le cadre d'un projet de diversification des modes de financement et d'approvisionnement

Stratégie 2 :

Améliorer la productivité, l'efficacité et l'efficacité



Une AOE intelligente

Poursuite du programme OTEP d'évolution des outils de l'AOE

Stratégie d'approvisionnement

Économies réalisées grâce à l'approvisionnement centralisé des biens et services achetés régulièrement

Intégration des critères de durabilité dans le processus d'approvisionnement de l'Agence en incluant les questions environnementales, économiques et sociales dans nos critères généraux d'évaluation des fournisseurs et en continuant à respecter les lignes directrices du gouvernement en matière d'approvisionnement

Gestion des risques d'entreprise

Intégration de solides pratiques de gestion des risques dans toutes les activités commerciales de l'Agence

Services de consultation et soutien opérationnel

Utilisation optimale du personnel chargé de fournir des services de consultation et de soutien dans le but de fournir des services à valeur ajoutée qui étayent nos objectifs de croissance à long terme

Stratégie 3 :

Engager les clients, les employés et la collectivité



Stratégie de marque, de commercialisation et de communication

Amélioration du profil de notre marque sur la scène mondiale et auprès des intervenants clés et de partenaires stratégiques potentiels

Programme de perfectionnement du personnel et visant à attirer les meilleurs éléments

Amélioration du programme de la continuité du leadership de l'AOE

Mise en œuvre d'initiatives visant à accroître le nombre de professionnels certifiés dans le domaine de la qualité de l'eau et à promouvoir les carrières dans le secteur de l'eau

Éducation et sensibilisation du public

Communication des valeurs relatives à l'eau au public grâce à des campagnes d'éducation et de sensibilisation du public

Conseil d'administration



Michael R. Garrett

Président

*Mandat : juin 2008 –
décembre 2014*

Michael R. Garrett possède une vaste expérience à titre de cadre supérieur dans le secteur public. Il a occupé divers postes, dont ceux de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de York, de directeur municipal de la ville de Toronto, de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de Peel, de sous-ministre adjoint, ministère des Richesses naturelles de l'Ontario, de directeur de programme pour le bassin de la Nation Sud et de directeur des ressources en eau à l'Office de protection de la nature de la communauté urbaine de Toronto et de la région.



John Bergsma

Vice-président

*Mandat : août 2007 –
septembre 2016*

John Bergsma a été commissaire des services généraux de la municipalité régionale de Niagara. Il siège aux conseils d'administration de St. Catharines Hydro Inc., Horizon Utilities Inc. et Pioneering Technologies Inc. Il a été président-directeur général d'Union Gas Limited et président de Lennox Canada Inc., de Massey Ferguson Research Ltd. et de Columbus McKinnon Limited. M. Bergsma a été membre du conseil d'administration de l'Université de Waterloo pendant plus de 20 ans; il a aussi siégé au conseil d'administration du Stratford Festival of Canada, de la Fondation ontarienne de régénération des Grands Lacs, de l'Institut urbain du Canada et de divers organismes Centraide partout en Ontario. Il est titulaire d'une maîtrise en sciences appliquées dans le domaine de la planification des ressources en eau.



Debbie Baxter

*Mandat : avril 2013 –
avril 2016*

À titre de vice-présidente, Workplace Services, LoyaltyOne, M^{me} Baxter supervise tous les aspects de la responsabilité sociale de l'entreprise et des biens immobiliers. Formée par Al Gore, ancien vice-président des États-Unis et lauréat du prix Nobel, M^{me} Baxter a le souci de sensibiliser le public au changement climatique. Ayant travaillé dans le domaine de l'exploitation et de la technologie, elle est également comptable en management accréditée et détient le titre I.A.S.A. de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle est lauréate du prix Clean50 2013 et du prix d'excellence en responsabilité sociale de Green Living pour l'année 2011.



Melanie Debassige

*Mandat : octobre 2013 –
octobre 2016*

Melanie Debassige, MBA, I.A.S.A., directrice générale de la Serpent River First Nation Economic Development Corporation, a plus de 15 ans d'expérience dans le domaine du développement économique des communautés autochtones. M^{me} Debassige a été nommée membre du conseil de l'Agence ontarienne des eaux en octobre 2013. Auparavant, elle a été conseillère élue auprès du chef et du conseil de la Première Nation M'Chigeeng pendant plus de sept ans et commissaire de police auprès des services de police des United Chiefs and Councils of Manitoulin pendant sept ans. Elle est également administratrice de la Mother Earth Renewable Energy Board, chargée de superviser la société d'exploitation du parc éolien à but lucratif dont la Première Nation M'Chigeeng est le propriétaire exclusif. M^{me} Debassige

siège aussi au conseil d'administration de Great Spirit Circle Trail, organisme de promotion touristique sans but lucratif. Après avoir suivi le Directors Education Program à la Rotman School of Management, M^{me} Debassige a obtenu le titre d'administratrice de société certifiée. Elle détient également une maîtrise en administration des affaires.



Susan Fletcher

*Mandat : novembre 2009 –
décembre 2015*

Susan Fletcher, comptable en management agréée et experte-conseil, fournit des services de consultation dans divers secteurs depuis 20 ans, notamment au sein d'entreprises de services financiers, d'organismes de soins de santé, d'organismes sans but lucratif et de municipalités. Par le passé, M^{me} Fletcher a occupé des postes de niveau supérieur en gestion financière dans les secteurs de l'automobile et dans le domaine de la recherche et du développement. Elle est membre de la Society of Management Accountants of Ontario et titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Queen.

Conseil d'administration



Elizabeth A. McLaren

Mandat : novembre 2010 - novembre 2016

Elizabeth McLaren a pris sa retraite en 2008 après une carrière de près de 40 ans dans la fonction publique de l'Ontario. Au fil des ans, elle a occupé différents postes de cadre supérieur, dont celui de sous-ministre adjointe, Bureau du Grand Toronto. Juste avant son départ à la retraite, M^{me} McLaren était sous-ministre adjointe, Division des services aux municipalités, ministère des Affaires municipales et du Logement. Depuis, elle est principale partenaire au cabinet Hill & Knowlton Canada et au GCI Group.



Brian Mergelas

Mandat : décembre 2012 - décembre 2016

Brian Mergelas est président-directeur général de TechnEau Plus, société ontarienne créée afin d'aider l'Ontario à devenir un chef de file mondial dans le domaine des technologies de l'eau. M. Mergelas est ancien président-directeur général de Pressure Pipe Inspection Company, société qu'il a fondée en 1997. Il siège actuellement au conseil de la Children's Aid Foundation et est conseiller en matière de technologies propres pour le centre MaRS. Il est membre de la Young Presidents Organization, du groupe York Angel Investors, ainsi que de diverses associations du secteur, notamment l'American Water Works Association, la Water Environmental Federation, l'American Society for Non Destructive Testing et l'American Society of Civil Engineers.



Gino Nicolini

Mandat : août 2008 - août 2016

Gino Nicolini a pris une semi-retraite après une carrière en ingénierie. Il a été président de Nicolini Construction and Engineering Ltd., président de Val Nicol Construction Ltd. et ingénieur de projet chez Kilmer Van Nostrand Construction and Engineering Ltd. M. Nicolini est membre du groupe des politiques réglementaires sur les décharges et l'élimination des déchets du Comité de consultation publique de la ville d'Ottawa. Il a été président du Club Rotary d'Ottawa-Gloucester et membre du Comité de dérogation de la ville d'Ottawa. Il est membre de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario.



Michael Thorne

Mandat : juin 2013 - juin 2016

Michael Thorne est consultant municipal avec plus de 40 années d'expérience dans le domaine de la planification, de l'exploitation et de la réalisation de projets de traitement de l'eau, des eaux usées et des déchets solides. Il a travaillé pendant 15 ans au ministère de l'Environnement où il a géré le système de traitement de l'eau et des eaux usées de Peel Sud avant d'entrer au service de la Municipalité de la communauté urbaine de Toronto, où il a occupé plusieurs postes de cadre supérieur, dont celui de commissaire aux travaux publics. Depuis, il a fourni divers services de consultation dans le domaine des programmes d'immobilisations pour le traitement de l'eau et des eaux usées aux régions de Halton, Durham et Peel et la ville de Hamilton. Il travaille actuellement pour la région de Halton.

Comités du conseil d'administration

Comité de la vérification et des finances

- Susan Fletcher (présidente)
- Brian Mergelas
- Debbie Baxter
- Gino Nicolini

Comité de la conformité et de la gestion des risques opérationnels

- John Bergsma (président)
- Elizabeth McLaren
- Gino Nicolini
- Michael Thorne
- Melanie Debassige

Comité de la gouvernance et des nominations

- Debbie Baxter (présidente)
- John Bergsma
- Elizabeth McLaren

Équipe de direction



Rob Andrews

Président-directeur
général
(janvier 2014 – présent)

Rob Andrews a été nommé président-directeur général de l'Agence ontarienne des eaux le 6 janvier 2014. Avant cela, il était chef de la direction, Global Water, AECOM, où il a créé la première division internationale de l'eau de la société. AECOM Water est aujourd'hui la plus grande entreprise d'ingénierie de l'eau au monde, qui affiche des revenus de plus d'un milliard de dollars et emploie plus de 6 000 personnes dévouées qui fournissent des services d'infrastructure au chapitre de l'eau, des eaux usées et des ressources en eau à des clients dans six continents. Auparavant, M. Andrews était vice-président directeur à Global Water Projects and Products Division, à Earth Tech, société qui affiche des revenus annuels de 600 millions de dollars, emploie 3 000 personnes et possède plusieurs entreprises du secteur des technologies de traitement des eaux; cette société a été acquise par AECOM en 2008.



Jane Pagel

Présidente-directrice
générale
*(novembre 2010 –
janvier 2014)*

Jane Pagel a été présidente-directrice générale de l'Agence ontarienne des eaux de novembre 2010 à janvier 2014. Avant d'entrer au service de l'AOE, M^{me} Pagel a occupé plusieurs postes de cadre supérieur au gouvernement et dans le secteur privé, notamment à Jacques Whitford Limited, à Zenon Environmental Laboratories et à Ontario Hydro, ainsi qu'au ministère de l'Environnement. M^{me} Pagel siège actuellement au sein du conseil d'administration de Technologies du développement durable du Canada, où elle préside le Comité d'examen des projets et a longtemps été membre du Conseil consultatif des sciences et de la technologie du premier ministre. Elle est aussi membre du conseil d'administration de TechnEAU Plus.



Dan Atkinson

Vice-président, Finances
et Services internes

Dan Atkinson occupe son poste actuel depuis décembre 2010. Auparavant, il était vice-président des opérations – Sud de l'Ontario. Il fait partie de la fonction publique de l'Ontario depuis plus de 30 ans et s'est joint à l'AOE dès la création de cet organisme en 1993. M. Atkinson, qui est un des premiers dirigeants de l'Agence, a été contrôleur et vice-président des opérations. Comptable général accrédité et comptable en management accrédité, il est titulaire d'un baccalauréat en commerce et d'une maîtrise en administration des affaires.



Cliff Jones

Vice-président,
Ventes et Marketing

M. Jones a joint l'AOE en août 2012 au poste de vice-président, Ventes et Marketing. Il a une expérience considérable dans le domaine de l'eau, notamment comme vice-président des services des ventes, du marketing et des conduites pour Wachs Water Services, organisme réputé pour son expertise dans l'évaluation des conduites et des actifs souterrains en Amérique du Nord. M. Jones est aussi président du comité des conduites pour la National Association of Sewer Service Companies et siège à titre de président du programme éducationnel pour le Centre for Advancement of Trenchless Technologies, et président international du comité pour le congrès Pipelines 2012 de l'American Society of Civil Engineers. M. Jones est l'auteur de nombreux documents et articles sur l'évaluation de l'état des conduites, le rendement de la distribution de l'eau et la gestion des actifs. M. Jones détient une maîtrise en administration des affaires de la Warwick University et un diplôme en chimie industrielle et un brevet d'enseignement.

Le
saviez-
vous?

Le débit des chutes Horseshoe à Niagara est de **2 271 247 litres** par seconde. L'AOE traite une quantité d'eau qui correspond à un débit de 8,13 minutes pour les chutes chaque jour, soit l'équivalent d'un débit de 2,06 jours chaque année.

Équipe de direction



Robin Kind

Avocate générale et
secrétaire générale

Robin Kind est membre du groupe juridique de l'Agence depuis novembre 1994. Avant de se joindre à l'AOE, elle a exercé pendant plusieurs années dans le secteur privé à Toronto dans les domaines du droit commercial, environnemental et des sociétés. M^{me} Kind a occupé le poste d'avocate générale adjointe à l'AOE de juillet 2000 jusqu'à ce qu'elle soit nommée avocate générale, en mai 2003.



Bev Mollard

Vice-présidente,
Opérations

Bev Mollard s'est jointe à l'AOE à sa création en 1993 et travaille depuis près de 30 ans dans la fonction publique de l'Ontario. Avant d'être nommée à son poste actuel de vice-présidente des opérations en mai 2012, M^{me} Mollard a occupé nombre de fonctions exigeantes au ministère de l'Environnement et à l'AOE, dont celles d'opératrice des installations, de chef des opérations, de surintendante adjointe des installations, de responsable adjointe des opérations, de spécialiste de la recherche et de la conformité et de chef régionale. Elle détient le titre de CRSP [Canadian Registered Safety Professional] et participe activement aux activités de la Water Environment Association of Ontario en tant que coordonnatrice des épreuves en laboratoire. Elle fait actuellement partie des administrateurs ontariens de l'Association canadienne des eaux potables et usées [ACEPU].



Mohammad Qureshi

Vice-président,
Information
et Technologies
de l'information

Mohammad Qureshi a été engagé par l'AOE en 2000 pour travailler dans le service des technologies de l'information. Il a rempli diverses fonctions au sein de l'Agence, dont celui de directeur du Service d'améliorations commerciales et de l'infrastructure et, plus récemment, de directeur de la transformation opérationnelle. Il a été nommé vice-président de l'information et des technologies de l'information en juillet 2012. M. Qureshi détient un baccalauréat en science informatique de l'Université de Toronto et est spécialiste agréé ITIL [Bibliothèque de l'infrastructure de la technologie de l'information]. Il est aussi membre de la CIO Association of Canada et de l'Association des systèmes d'information municipale du Canada [ASIM Canada].



Sandra Witlarge

Contrôleure
des finances

Sandra Witlarge s'est jointe à l'AOE en septembre 2000 à titre de chef des budgets et a été nommée contrôleure en mai 2002. Avant d'entrer au service de l'AOE, elle a occupé divers postes financiers dans une grande société de fabrication. M^{me} Witlarge est comptable en management accréditée et examinatrice agréée en matière de fraudes. Elle possède un baccalauréat en études administratives.

Résultats financiers



Analyse par la direction des résultats financiers

La croissance économique du Canada a été plus faible que prévu en raison d'une croissance inférieure aux prévisions aux États-Unis et de l'incertitude économique qui sévit sur la scène internationale. Cette conjoncture a contribué au maintien des taux d'inflation à un faible niveau. Cela signifie que le coût des biens et des services n'a pas grimpé, mais aussi que les hausses des revenus associés aux contrats à prix fixe étaient marginales, soit de l'ordre de 1 % à 1,5 %. Malgré cette conjoncture économique, les dépenses municipales consacrées à l'entretien et aux améliorations de l'infrastructure se sont poursuivies en 2013, ayant une incidence positive sur les revenus de l'AOE « hors du cadre » des contrats.

Bilan

Le bénéfice net de 0,8 million de dollars, revenus de placement compris, a contribué à une hausse de l'actif net de l'Agence, qui s'est établi à 187,6 millions de dollars. Le total des actifs s'est élevé à 219,4 millions de dollars au 31 décembre 2013. L'AOE a adopté une approche conservatrice à l'égard des passifs et a entièrement capitalisé les futures prestations des employés autres que les prestations de retraite, ce qui s'est traduit par une hausse de 18,3 % des passifs à long terme par rapport à 2012. Malgré cela, l'AOE continue de bénéficier de solides liquidités et placements, qui se chiffrent à 62,9 millions de dollars; l'Agence n'a pas de dette.

Revenus

L'AOE s'est attachée à retenir sa clientèle actuelle en lui offrant des services d'exploitation et d'entretien de qualité hors pair. L'Agence a réussi à conserver 93,6 % de ses contrats. Les revenus tirés de l'exploitation des services publics se sont accrus de 6,7 % par rapport à 2012 en raison des hausses contractuelles, de l'incidence d'un exercice complet de revenus issus du contrat signé pour le lac Huron et la région d'Elgin qui a pris effet en juillet 2012, et d'une augmentation des services « hors du cadre » des contrats. Une portion considérable des services « hors du cadre » des contrats offerts aux clients importants n'entraîne pas de majoration, car les ressources nécessaires à la gestion de ces projets sont entièrement prises en charge par les clients.

L'Agence continue de fournir des services de formation et de consultation en ingénierie à ses clients. Les frais se rapportant aux services de consultation en ingénierie se sont accrus de 26 % par rapport à 2012, tandis que les frais associés aux services de formation ont diminué de 60 % en raison de la perte d'un contrat de formation important. Il en a résulté une baisse des frais globale de 23 %.

Analyse par la direction des résultats financiers

Charges

L'AOE gère le prix des matières premières en établissant des contrats pluriannuels avec des fournisseurs dans le cadre d'appels d'offres pour des achats en gros de produits chimiques. De plus, l'Agence négocie des contrats pluriannuels avec des fournisseurs pour les essais en laboratoire et la gestion et le transport des biosolides dans le cadre du processus de demande de propositions. La capacité de conclure des contrats pluriannuels réduit au minimum l'exposition à la volatilité des marchés, limite les coûts et garantit un approvisionnement fiable des biens et des services.

Certains contrats conclus avec les clients sont négociés de manière à prévoir un transfert des coûts majorés, comme ceux liés aux produits chimiques et à l'assurance, où le client assume les risques que ces coûts font peser sur les prix.

En 2013, l'Agence a émis plusieurs demandes de propositions pour établir des contrats de fournisseurs titulaires pour l'approvisionnement de divers services, y compris des services mécaniques, électriques, de chauffage, de ventilation et de climatisation et de remise en état des moteurs, qui réduiront considérablement le coût de ces services sur la durée de divers contrats.

Les cours du carburant influent généralement sur le coût de la gestion et du transport des biosolides. En 2012, plusieurs contrats ont été reconduits, les fournisseurs ayant accepté de ne signer que des contrats de deux ans en raison de la volatilité du prix du carburant. En moyenne, le prix de ces contrats s'est accru de 9,4 % par rapport à 2012.

Nos clients continuent de bénéficier des prix d'assurance proposés par l'AOE. En raison des antécédents favorables de l'Agence en matière de demandes de règlement et de l'achat en gros de ce service, les primes se sont maintenues à un faible niveau en 2013. La hausse de 14 % de l'assurance des biens et la hausse de 7,6 % de l'assurance responsabilité sont attribuables à l'augmentation de la valeur des biens des clients et des revenus de l'AOE.

Des désastres récents, dont les inondations à Toronto et en Alberta qui ont entraîné des pertes considérables pour les sociétés, ont eu des répercussions sur les primes d'assurance et le montant des franchises en 2014 et au-delà.

La hausse des salaires et des avantages sociaux s'explique par les nouveaux postes et la décision de capitaliser entièrement les futurs avantages des employés non liés à la pension. Au cours de l'exercice, la rémunération des administrateurs s'est élevée à 37 604 \$.

En 2012, le conseil d'administration de l'Agence a approuvé le programme OTEP d'évolution des outils de l'AOE, stratégie visant à transformer et à moderniser les systèmes informatiques. Les coûts d'amortissement liés à ce projet ont fait augmenter les coûts d'amortissement de 6,9 % par rapport à 2012. Des coûts de réingénierie de 0,7 million de dollars pour l'OTEP ont été inclus dans d'autres charges de fonctionnement.

Revenus de placement

Les revenus tirés des activités de financement de l'AOE se composent de revenus de placements à court terme, d'intérêts sur les soldes de trésorerie et d'intérêts sur le portefeuille de prêts en cours de l'Agence. Les revenus d'intérêts sur les prêts en cours continuent de diminuer à mesure que ces prêts arrivent à échéance.

L'incertitude économique qui persiste sur les marchés mondiaux a incité la Banque du Canada à maintenir les taux d'intérêt à des niveaux historiquement bas. Néanmoins, les négociations avec de grandes banques sur les placements à court et long terme dans un portefeuille d'obligations municipales ont permis d'obtenir des rendements donnant lieu à une augmentation des revenus de placement nets de 2,4 % par rapport à 2012.

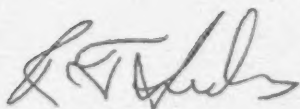
Responsabilité de la direction quant à l'information financière

La direction et le conseil d'administration de l'AOE sont responsables des états financiers et de tous les autres renseignements présentés dans le présent rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

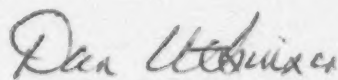
L'AOE observe les plus hautes normes d'intégrité de son secteur. Pour sauvegarder ses éléments d'actif, l'Agence dispose d'une gamme de contrôles et de procédés financiers rigoureux qui établissent un juste équilibre entre les avantages et les coûts. La direction a conçu et continue d'exécuter des contrôles financiers et de gestion, des systèmes d'information et des pratiques de gestion pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière qu'elle diffuse est fiable, conformément aux règlements de l'Agence. On effectue des vérifications internes pour évaluer les systèmes et pratiques de gestion. Les rapports sont présentés à la haute direction.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction assume ses responsabilités en matière de contrôle financier et interne. Le conseil d'administration et son Comité de la vérification et des finances se réunissent tous les trimestres pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins une fois l'an pour examiner les états financiers et le rapport du vérificateur externe, ainsi que pour recommander au ministre de l'Environnement de les approuver.

Le vérificateur général a examiné les états financiers. Il a pour mandat d'exprimer une opinion sur la question de savoir si les états financiers sont présentés d'une façon conforme aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Le rapport du vérificateur explique la nature de son examen et exprime son opinion sur cette question.



Rob Andrews
Président-directeur général



Dan Atkinson
Vice-président, Finances et Services internes

Toronto, Ontario
Le 27 mars 2014



Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Agence ontarienne des eaux,
au ministre de l'Environnement
et au ministre des Finances

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence ontarienne des eaux, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2013 et les états des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence ontarienne des eaux au 31 décembre 2013, ainsi que de ses résultats de son exploitation, de l'évolution de son actif net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Toronto, Ontario
Le 27 mars 2014

Bonnie Lysyk, MBA, CPA, CA, LPA
Vérificatrice générale

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-328-3812

B.P. 105, 15^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-328-3812

www.auditor.on.ca

Bilan

Au 31 décembre 2013

(en milliers de dollars)

| | 31 décembre 2013 | 31 décembre 2012 |
|--|---------------------|---------------------|
| Actifs | | |
| Actif à court terme : | | |
| Placements de fonds liquides et à court terme (note 3a) | 39 205 | 39 849 |
| Débiteurs montant net | | |
| Municipalités et autres clients (note 3b) | 22 062 | 24 384 |
| Ministère de l'Environnement | 144 | 333 |
| Taxe de vente harmonisée à percevoir | 1 751 | 1 778 |
| Charges payées d'avance | 483 | 441 |
| Portion à court terme des sommes à recevoir sur les investissements dans les installations de traitement de l'eau et des eaux usées (note 2) | 920 | 918 |
| | 64 565 | 67 703 |
| Actif à long terme : | | |
| Dépôts à terme (note 3a) | 23 719 | 17 058 |
| Sommes à recevoir sur les investissements dans les installations de traitement de l'eau et des eaux usées (note 2) | 2 161 | 3 067 |
| Prêt en cours - Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (note 3c) | 120 000 | 120 000 |
| Immobilisations corporelles, montant net (note 4) | 8 986 | 9 742 |
| | 154 866 | 149 867 |
| Total des actifs | 219 431 | 217 570 |

Passifs et actif net

Au 31 décembre 2013

(in thousands of dollars)

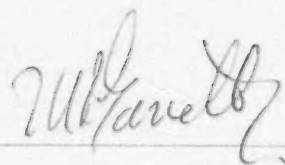
| | 31 décembre 2013 | 31 décembre 2012 |
|--|---------------------|---------------------|
| Passifs et actif net | | |
| Passif à court terme : | | |
| Créditeurs et charges à payer | 15 856 | 17 198 |
| Portion à court terme des avantages sociaux futurs (note 8a) | 3 093 | 2 688 |
| | 18 949 | 19 886 |
| Passif à long terme : | | |
| Avantages sociaux futurs (note 8a) | 12 855 | 10 871 |
| Actif net | 187 627 | 186 813 |
| Éventualités (note 7) et incertitude de mesure (note 1e) | | |
| Total des passifs et de l'actif net | 219 431 | 217 570 |

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration



Administratrice



Administrateur

État des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013

(en milliers de dollars)

| | 31 décembre 2013 | 31 décembre 2012 |
|---|---------------------|---------------------|
| Revenus d'exploitation des services publics : | | |
| Exploitation des services publics | 157 222 | 147 217 |
| Droits | 2 186 | 2 828 |
| Total des revenus d'exploitation | 159 408 | 150 045 |
| Charges de fonctionnement : | | |
| Salaires et avantages sociaux (note 8a et note 8b) | 72 791 | 67 544 |
| Autres charges de fonctionnement | 85 618 | 81 410 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 3 079 | 2 878 |
| Total des charges de fonctionnement | 161 488 | 151 832 |
| Insuffisance des revenus par rapport aux charges – Exploitation des services publics | (2 080) | (1 787) |
| Intérêt sur les placements et les prêts en cours | 2 914 | 2 845 |
| Excédent des revenus sur les charges | 834 | 1 058 |
| Solde d'ouverture, actif net | 186 813 | 185 755 |
| Redressement de l'actif net (note 6) | [20] | 0 |
| Solde de clôture, actif net | 187 627 | 186 813 |

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2013

[en milliers de dollars]

| | 31 décembre 2013 | 31 décembre 2012 |
|---|---------------------|---------------------|
| Rentrées provenant des [affectées aux] activités d'exploitation | | |
| Insuffisance des revenus par rapport aux charges - Exploitation des services publics | [2 080] | [1 787] |
| Éléments sans effets sur la trésorerie | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 3 079 | 2 878 |
| Hausse des charges pour les avantages sociaux futurs | 3 563 | 1 771 |
| | 4 562 | 2 861 |
| Variation du fonds de roulement autre que les disponibilités | | |
| Débiteurs | 2 538 | [3 201] |
| Charges payées d'avance | [42] | [123] |
| Créditeurs et charges à payer | [1 342] | 636 |
| Prestations de fin d'emploi prévues par la loi | [1 174] | [930] |
| | [20] | [3 618] |
| Flux de trésorerie nets provenant des activités d'exploitation | 4 542 | [757] |
| Liquidités utilisées pour les activités de placement | | |
| Intérêt | 2 914 | 2 845 |
| Remboursement du capital sur prêts | 904 | 601 |
| [Hausse] Baisse des dépôts à long terme | [6 661] | 5 373 |
| Flux de trésorerie nets provenant des activités de placement | [2 843] | 8 819 |
| Liquidités utilisées pour les activités de placement | | |
| Immobilisations corporelles acquises | [2 323] | [5 525] |
| Liquidités utilisées pour les activités de financement | | |
| Évolution de l'actif net | [20] | - |
| Hausse [baisse] des placements de fonds liquides et à court terme | [644] | 2,537 |
| Solde d'ouverture, placements de fonds liquides et à court terme | 39 849 | 37 312 |
| Solde de clôture, placements de fonds liquides et à court terme | 39 205 | 39 849 |

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

GÉNÉRALITÉS

L'Agence ontarienne des eaux (« l'Agence ») a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* [la « Loi »].

La mission de l'Agence consiste à :

- [a] aider les municipalités, le gouvernement de l'Ontario et d'autres particuliers ou organismes à fournir des services de traitement de l'eau et des eaux usées et d'autres services en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en prodiguant ces services;
- [b] financer et promouvoir la mise au point, la mise à l'essai et la commercialisation de technologies et de services pour le traitement et la gestion de l'eau, des eaux usées et des eaux pluviales;
- [c] exécuter les activités décrites aux dispositions a) et b) en Ontario et ailleurs afin de protéger la santé humaine et l'environnement et d'encourager la conservation des ressources en eau;
- [d] exécuter les activités décrites aux dispositions a) et b) en Ontario de façon à étayer les politiques provinciales relatives à l'utilisation des terres et des établissements.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

L'Agence est classée en tant qu'organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins de la présentation de l'information financière. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux entités comptables provinciales prescrites par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) du Canada. Les principales conventions comptables sont les suivantes :

[a] Placements de fonds liquides et à court terme

Les placements de fonds liquides et à court terme, y compris un portefeuille d'obligations, sont comptabilisés en fonction du coût. Les intérêts accumulés sont inscrits dans les comptes débiteurs. Les obligations sont censées être détenues jusqu'à l'échéance.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES [suite]

(b) Immobilisations corporelles

Les principales dépenses relatives aux immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire comme suit :

| | |
|-------------------------|---------------|
| Logiciels | 2 à 7 ans |
| Systèmes informatiques | 7 ans |
| Mobilier et agencements | 5 ans |
| Matériel roulant | 4 à 20 ans |
| Matériel informatique | 3 à 7 ans |
| Machines et matériel | 5 ans |
| Améliorations locatives | Durée du bail |

(c) Constatation des revenus

Les revenus relatifs à des contrats conclus avec les clients pour l'exploitation des installations de traitement de l'eau et des eaux usées, qui reposent sur un prix annuel établi, sont constatés suivant des montants mensuels égaux, tels qu'ils ont été gagnés.

Les revenus relatifs aux contrats conclus avec les clients et fondés sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent le taux de marge, ou sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent des frais de gestion fixes, sont constatés au moment où ces coûts sont engagés.

Les revenus relatifs au travail effectué pour des clients dépassant le cadre du contrat d'exploitation et d'entretien, comme les réparations d'immobilisations relatives à l'équipement, sont constatés quand les coûts sont engagés et, en principe, incluent une marge prédéterminée sur coût de revient.

(d) Financial Instruments

Un instrument financier est un actif qui finira par être réglé en espèces.

Tous les instruments financiers sont évalués à leur coût, qui est plus ou moins égal à la juste valeur.

Les instruments financiers consistent en des placements de fonds liquides et à court terme, des débiteurs, des sommes à recevoir, un portefeuille d'obligations, des dépôts à terme, des prêts en cours, créditeurs et charges à payer, et futurs avantages sociaux.

L'état des gains et pertes de réévaluation n'a pas été préparé parce que tous les instruments financiers sont évalués au coût et il n'y a pas de variation à comptabiliser pour la juste valeur.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

(e) Incertitude de mesure

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les éléments d'actif et de passif déclarés à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

2. SOMMES À RECEVOIR SUR LES INVESTISSEMENTS DANS LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DE L'EAU ET DES EAUX USÉES

Ces investissements représentent la partie principale en souffrance des sommes à recevoir de clients pour les dépenses d'immobilisations engagées en leur nom par l'Agence, ainsi que les frais d'exploitation recouvrables, le cas échéant, non facturés.

Les sommes à recevoir sur les investissements s'appuient sur des ententes qui situent les taux d'intérêt entre 4,25 % et 10,52 %. L'échéancier de remboursement du capital pour les investissements se présente ainsi :

| <i>[période de 12 mois commençant en décembre]</i> | <i>[en milliers de dollars]</i> |
|--|---------------------------------|
| 2014 | 920 |
| 2015 | 709 |
| 2016 | 578 |
| 2017 | 573 |
| 2018 | 227 |
| Par la suite | 74 |
| | 3 081 |
| Moins : Tranche échéant à court terme | [920] |
| | 2 161 |

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

2. SOMMES À RECEVOIR SUR LES INVESTISSEMENTS DANS LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DE L'EAU ET DES EAUX USÉES (suite)

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'une conduite d'eau qui a été terminée en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 décembre 2005. L'Agence a reconnu qu'il s'agissait d'un prêt douteux et, par conséquent, le montant du prêt, soit 18,6 millions de dollars, fait l'objet d'une provision pour créances douteuses.

Outre la provision décrite dans la présente note, il n'y a pas d'autres provisions établies pour les sommes à recevoir sur les investissements.

3. INSTRUMENTS FINANCIERS

(a) Placements de fonds liquides et à court terme

L'Agence a 62,9 millions de dollars dans des dépôts bancaires et des dépôts à terme. Ce montant est réparti comme suit :

| | <i>{en milliers de dollars}</i> |
|---|---------------------------------|
| Dépôt bancaires | 14 881 |
| Obligations à court terme [taux des coupons 2,24 % à 10 %] | 5 083 |
| Dépôts à terme venant à échéance dans l'année [taux d'intérêt allant de 1,87 % à 2,27 %] | 19 241 |
| Placements de fonds liquides et à court terme | 39 205 |
| Dépôts à terme venant à échéance d'ici deux ans [taux d'intérêt allant de 1,98 % à 1,99 %] | 23 719 |
| | <u>62 924</u> |

La juste valeur des dépôts bancaires et des dépôts à terme approche leur valeur comptable et la juste valeur du portefeuille d'obligations à court terme s'élève à 4 968 millions de dollars.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

3. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

(b) Risque de crédit

L'exposition maximale au risque de crédit correspond au total des placements de fonds liquides et à court terme, des débiteurs, des placements dans des dépôts à terme, des sommes à recevoir et des prêts en cours.

Le risque de crédit de l'Agence est faible, car les débiteurs proviennent de municipalités et sont généralement payés en entier. On effectue des examens de la cote de crédit des clients autres que les municipalités. Tous les dépôts bancaires et placements à court terme sont détenus par de grandes banques à charte canadiennes.

Voici le détail des sommes à recevoir de municipalités et d'autres clients :

| | <i>[en milliers de dollars]</i> |
|---|---------------------------------|
| 0-60 jours | 21 095 |
| 61-90 jours | 266 |
| 91-120 jours | 118 |
| 121-150 jours | 126 |
| Plus de 151 jours | 1 008 |
| Débiteurs [montant brut] | 22 613 |
| Provision pour créances douteuses au 1 ^{er} janvier 2013 | [360] |
| Hausse de la provision | [191] |
| Provision pour créances douteuses au 31 décembre 2013 | [551] |
| Total des débiteurs, municipalités et autres clients | 22 062 |

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

3. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

(c) Risque de flux de trésorerie

L'Agence a consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier un prêt de 120 millions de dollars dont le taux d'intérêt est variable est de quatre points de base inférieur à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. De plus, ses dépôts bancaires et à terme sont tributaires des taux d'intérêt en vigueur. Par conséquent, les fluctuations des taux d'intérêt créent un risque de flux de trésorerie.

(d) Autre

L'Agence est exposée à un faible risque associé aux coûts de l'électricité et des produits chimiques, car la plupart des contrats sont structurés de façon à transmettre ces coûts au client.

Mis à part les risques décrits dans les présentes notes, l'Agence n'est pas exposée à d'autres risques de change, de liquidité ou d'autre prix sur ses instruments financiers.

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| <i>(en milliers de dollars)</i> | | | | |
|---------------------------------|--------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | Coût | Amortissement cumulé | Chiffres nets 31 déc. 2013 | Chiffres nets 31 déc. 2012 |
| Logiciel | 3 780 | 1 040 | 2 740 | 2 110 |
| Systèmes informatiques | 3 655 | 2 497 | 1 158 | 1 577 |
| Mobilier et agencements | 157 | 56 | 101 | 61 |
| Matériel roulant | 5 232 | 3 902 | 1 330 | 2 425 |
| Matériel informatique | 5 300 | 2 334 | 2 966 | 2 861 |
| Machines et matériel | 645 | 241 | 404 | 423 |
| Améliorations locatives | 377 | 90 | 287 | 285 |
| | 19 146 | 10 160 | 8 986 | 9 742 |

Le conseil d'administration a approuvé des dépenses d'immobilisations d'un montant maximal de 14,7 millions de dollars pour les exercices 2012 à 2018 afin de moderniser son infrastructure de technologie de l'information.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

5. ENGAGEMENTS DE LOCATION

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit:

| | <i>[en milliers de dollars]</i> |
|--------------|---------------------------------|
| 2014 | 1 643 |
| 2015 | 1 607 |
| 2016 | 1 510 |
| 2017 | 1 355 |
| 2018 | 1 077 |
| Par la suite | 1 098 |
| | 8 290 |

6. ACTIF NET

Lorsque l'Agence a été créée, le solde d'ouverture de l'actif net a été fourni par la province de l'Ontario sous forme de la valeur comptable de l'actif net supérieure aux obligations prises en charge.

Les redressements ultérieurs du solde d'ouverture sont attribuables aux réparations et à l'entretien et aux frais juridiques qui avaient été prévus avant la création de l'Agence.

7. ÉVENTUALITÉS

(a) Litiges

L'Agence est le défendeur dans plusieurs actions en justice. La plupart sont couvertes par une assurance dont la franchise varie entre 5 000 \$ et 100 000 \$, selon le moment où s'est produit l'événement ayant donné lieu à l'action et la nature de l'action en justice. Pour l'instant, on ne peut en déterminer l'issue.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

7. ÉVENTUALITÉS (suite)

[b] Lettres de crédit

L'Agence a une marge de crédit de 10 millions de dollars auprès de la Banque Royale du Canada, qui a été utilisée pour accorder des lettres de crédit à des municipalités, conformément à leur contrat d'exploitation et d'entretien. Au 31 décembre 2013, aucun montant n'avait été prélevé sur ces lettres de crédit.

8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

[a] Avantages sociaux futurs autres que les régimes de retraite

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues par la loi, les vacances non payées et les indemnités pour accidents du travail.

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 16 millions de dollars [2012 - 13,6 millions de dollars], dont un montant de 3,1 millions [2012 - 2,7 millions de dollars] représente un élément du passif à court terme. Le montant imputé à l'état des revenus en 2013 était de 3,6 millions de dollars [2012 - 1,8 million de dollars] et est inclus dans le poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 3,3 millions de dollars [2012 - 2,4 millions de dollars] au titre des indemnités pour accidents du travail. Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents fournis en date du 31 décembre 2012 par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail [CSPAAT].

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2013 ne sera pas sensiblement différent. Tout redressement du solde cumulatif estimé de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice où la CSPAAT en fournira le montant actualisé.

Le coût des autres avantages postérieurs au départ à la retraite et non liés aux régimes de retraite est pris en charge par la province et ne figure donc pas dans les états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2013

8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS [suite]

(b) Régime de retraite

Les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur de la CRF et co-promoteur de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les promoteurs sont chargés de veiller à ce que les caisses de retraite soient financièrement viables, tout excédent ou déficit actuariel non financé découlant des évaluations actuarielles prévues par la loi ne sont pas des actifs, ni des obligations de l'Agence. Les paiements annuels de l'Agence, de 4,3 millions de dollars (2012 – 4,0 millions de dollars) sont inclus dans les salaires et les avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

(c) Autres

Du fait de la relation de l'Agence avec la province, les opérations suivantes entre apparentés existent :

- (i) L'Agence a reçu des revenus de 2,4 millions de dollars (2012 – 2,5 millions de dollars) de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées que l'Agence a fournis. Ces services ont été offerts suivant des tarifs concurrentiels, semblables à ceux d'autres clients de l'AOE.
- (ii) L'Agence a reçu des revenus de 2,4 millions de dollars (2012 – 2,8 millions de dollars) du ministère de l'Environnement pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées procurés. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients de l'AOE. De plus, l'Agence a reçu 0,1 million de dollars (2012 – 0,3 million de dollars) au titre du financement pour l'intervention d'urgence.
- (iii) L'Agence a reçu des revenus de 0,9 million de dollars (2012 – 0,5 million de dollars) du ministère du Développement du Nord et des Mines pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées procurés. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients de l'AOE.
- (iv) Comme il est indiqué dans la note 3c), l'Agence a accordé un prêt de 120 millions de dollars, en cours, à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier.
- (v) L'Agence compte sur la province pour traiter la paie et administrer les avantages sociaux, ainsi que pour obtenir des services juridiques et de vérification interne. La province assume certains de ces frais administratifs.
- (vi) L'Agence a des comptes créditeurs de 1,5 million de dollars (2012 – 1,4 million de dollars) à l'égard du ministère de l'Environnement pour le loyer qu'elle perçoit pour un bien-fonds, déduction faite des impôts fonciers, géré pour le compte du ministère.





ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

1-800-667-6292

www.ocwa.com

Bureaux principaux :

Toronto

1, rue Yonge, bureau 1700
Toronto ON M5E 1E5
Renseignements généraux :
416 775-0500
Téléc. : 416 314-8300

Erin Mills

Sheridan Centre
2225 Erin Mills Parkway
Suite 1200
Mississauga ON L5K 1T9
Tél. : 905 491-3030

Mississauga

920, avenue East
Mississauga ON L5E 1W6
Tél. : 905 274-6710

Bureaux régionaux :

Région de l'Est

593 Norris Court
Kingston ON K7P 2R9
Tél. : 613 634-6292
Téléc. : 613 634-1942

Région de l'Ouest

1100 Dearness Drive,
bureau 18
London ON N6E 1N9
Tél. : 519 680-1310
Téléc. : 519 680-1390

Région du Nord

335, avenue Euclid
Thunder Bay ON P7E 6G6
Tél. : 807 475-1350
Téléc. : 807 475-1531

Région de Peel Sud

1300, boulevard Lakeshore Est
Mississauga ON L5E 1E9
Tél. : 905 274-1223
Téléc. : 905 274-5906

Région de Waterloo

490 Dutton Drive, bureau B3,
Waterloo ON N2L 6H7
Tél. : 519 885-7022
Téléc. : 519 885-8192

Restez branchés

